



Digitaalisen palvelun kehittäminen jälkihuollon päättävälle nuorille

Elo, Katja

2018 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Digitaalisen palvelun kehittäminen jälkihuollon päättävälle nuorille

Katja Elo
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2018

Katja Elo

Digitaalisen palvelun kehittäminen jälkihuollon päättävälle nuorille

Vuosi

2018

Sivumäärä

59

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää jälkihuollon päättävien nuorten tuen tarvetta ja sitä kautta kehittää heitä varten uusi palvelu arjen tukemiseen. Tarve nousi esiin jälkihuollon ohjaajana toimiessani yksityisessä yrityksessä Kanta-Hämeessä. Opinnäytetyö on kehittämistutkimus, jonka tuotoksena on uuden digitaalisen sovelluksen raakaversio jälkihuollon päättävälle nuorille.

Opinnäytetyön teoriapohjana tarkastelin aikaisempia tutkimuksia jälkihuollon vaikutuksista ja nuorten kokemuksista jälkihuollosta. Tarkastelin jälkihuoltoa myös omista kokemuksista käsin sekä lakiin perustuen. Lisäksi käytin paljon erilaista kirjallisuutta koskien kehittämistutkimusta, digitaalisuutta ja sovelluksen kehittämistä. Lähestyin mobiilisovelluksen kehittämistä asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen kautta.

Päädyin toteuttamaan opinnäytetyötäni kehittämistutkimuksena, sillä halusin kehittämisen tapahtuvan mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Teemahaastattelua käyttäen sain osallistettua jälkihuollon päättäviä nuoria sovelluksen kehittämiseen ja tietoa siitä, mitä sovelluksen tulisi sisältää. Tutkimus osoitti, että nuoret kokevat tarvitsevansa tukea vielä jälkihuollon päätyttyä ja sovellus koettiin tarpeelliseksi ja ennen kaikkea nykyaikaisena apuna arjessa. Raakaversio suunnittelun jälkeen toteutin haastatelluille nuorille käytettävyydestä, josta sain arvokasta tietoa sovelluksen edelleen kehittämisen kannalta.

Opinnäytetyön tuotoksena on sovelluksen raakaversio, johon on käytetty apuna Balsamiq Mockups 3-käyttöliittymäsuunnitteluohjelmaa. Ajankäytöllisistä sekä taloudellisista syistä sovellusta ei lähdetty tuomaan vielä digitaaliseen muotoon, vaikkakin se koettiin käytettävyydestänsä tärkeäksi ja tarpeelliseksi. Sovelluksen käytettävyyttä pohtiessani nousi esille myös sen skaalattavuus esimerkiksi maahanmuuttajien käyttöön. Sen skaalattavuuden vuoksi se pysyy myös mukana palveluiden muutoksissa ja digitaalisessa muodossa se vastaa käyttäjien tarpeisiin. Mahdollisuuksien mukaan aion jatkaa sovelluksen kehittämistä digitaaliseen muotoon tulevaisuudessa.

Katja Elo

Developing a digital service for the youth completing after-care

Year	2018	Pages	59
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to research how much support young people need after after-care and to develop a new service for them. The topic surfaced from my own job in aftercare where I'm working in Tavastia Proper. This thesis is a design research which results in a raw version of a new mobile application.

As the theoretical basis in this thesis I used earlier studies on the effects of after-care and the clients' experiences of after-care. I also discussed my own experience of working in after-care and the legislative side. I also used a lot of literature on design research, digitalization and application modelling. I approach mobile application design through customer-oriented service development.

I chose design research as the research method, because I wanted the development to be as customer-oriented as possible. By using a theme interview it was possible to involve the youth in after-care in the development of a new application and to gather valuable information on how it would look like. According to the research that I conducted, young people feel like they need more support following after-care, and they think that this application would be a necessary and modern help to their days. After planning the raw version of the application I conducted usability testing with the help of the youth in after-care and got more valuable information for developing the application.

The product of this thesis is the raw version of the mobile application, which was done using the Balsamiq Mockups 3-program. Due to the lack of time and finances, the mobile application was left as a raw version. In the future, the digital version of the application could be developed, because in usability testing the youth think it would be helpful. When considering the usability of the application, the thought arose of scaling the application for the use of immigrants or the other user groups. Thanks to its modifiability, it would keep up with the changing world and in digital format it responds to the needs of the users. If I have the chance, I will continue developing this application in the future.

Keywords: After-care, digitalization, mobile application, design research, customer orientation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Lastensuojelu osana sosiaalityötä	7
2.1	Jälkihuolto osana lastensuojelua	8
2.2	Tutkimuksia jälkihuollosta	10
2.3	Mitä jälkihuollon jälkeen?	12
3	Palveluiden kehittäminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa	13
3.1	Digitaalisten palveluiden kehittäminen	15
3.2	Digitaalinen asiakaskokemus	16
3.3	Digitalisoituminen sosiaalialalla	19
3.4	Nuoret ja digitalisaatio	23
4	Käyttäjäkeskeinen ja asiakaslähtöinen kehittäminen	25
4.1	Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä	27
4.2	Teemahaastattelu kehittämisen tukena	28
4.3	Tutkimuksen luotettavuus	31
4.4	Käytettävyystestaus	33
5	Kehittämisprosessin kulku	35
5.1	Tutkimuksen eteneminen	36
5.2	Palvelun tarpeen selvittäminen	37
5.3	Käyttöliittymäsuunnittelu	41
5.4	Käytettävyystestaus	49
6	Pohdinta	52
	Lähteet	55
	Kuviot	58
	Liitteet	59

1 Johdanto

Sijaishuollon tärkein tavoite on tukea nuorta kasvussa ja kehityksessä kohti aikuisuutta. Usein nuori tarvitsee vielä sijaishuollon jälkeen tukea ja on oikeutettu jälkihuoltoon. Jälkihuolto on lastensuojeluprosessin viimeinen vaihe ja kunnat on velvoitettu järjestämään se. Jälkihuollon tehtävä on antaa apua itsenäistymiseen, tulevaisuuden suunnitteluun, tukea opintojen suorittamiseen tai työllistymiseen, taloudellista tukea elämiseen ja niin edelleen. Kansainvälisesti jälkihuolto käsitteellä viitataan palveluihin, joihin nuoret ovat oikeutettuja. Englanninkielessä puhutaan aftercare tai leaving care käsitteillä jälkihuoltoon viitattaessa. Kansainväliset erot ovat huomattavia ja esimerkiksi Ruotsissa (eftervård) nuorilta odotetaan enemmän oma-aloitteisuutta jälkihuollon palveluiden saamiseksi, kun taas Suomessa, Norjassa ja Tanskassa lainsäädäntö velvoittavampaa palveluiden järjestämiseksi. (Pukkio & Hipp 2016, 8-17, 33-34.)

Työskentelen itse Kanta-Hämeen alueella yksityisessä yrityksessä jälkihuollon ohjaajana, mitä kautta kehittämishaluni heräsi juuri jälkihuollon kentälle. Miettiessäni jälkihuollon päättymistä ja nuorten omia taitoja sekä läheisverkoston määrää heräsi ajatus sovelluksen kehittämistä avuksi nuorten arkeen. Oman kokemukseni mukaan useat nuoret jäävät ilman tarvittavaa tukea liian aikaisin, eikä aikuissosiaalityön puolelta ole mahdollista antaa jälkihuollon tapaista tukea. Digitaalisuus palvelun kehittämisessä vastaa nuorten tarpeisiin sekä yhteiskunnan ja palveluiden muutoksiin.

Nuorille on tarjolla hyvin paljon erilaisia palveluita ja siksi olisikin tärkeää, että palvelut löytyisivät helposti yhdestä paikasta. Nuorten voi olla vaikea hahmottaa palvelujärjestelmää kokonaisuutena ja löytää tarvittava tuki. Kun tuki on saatavilla ajoissa ja oikeasta paikasta, voidaan ennalta ehkäistä ongelmien kärjistymistä. Näin pystytään turvaamaan, ettei nuoret tipahda turvaverkon läpi. Digitalisaatio mahdollistaa uudet toimintatavat tuottaa uudenlaisia nuorten tarpeita vastaavia palveluita. (Ervamaa, Haahkola, Illi, Markkola, Tukiainen & Suomalainen 2015, 11-12.)

Miettiessäni mahdollisia toteutustapoja tutkimukselle ja uuden palvelun kehittämiselle valikoitui kehittämistutkimus menetelmäksi, jolla lähdin opinnäytetyötäni toteuttamaan. Jälkihuollon vaikutuksista on tehty hyvin vähän tutkimuksia, joten haastattelukysymykset lähtivät muotoutumaan jälkihuollon vaikuttavuuteen liittyen. Halusin tietää, millaisissa asioissa nuoret olisivat toivoneet, tai toivoisivat, apua jälkihuollon päättyessä ja mistä he ovat saaneet apua tarvittaessa. Kanasen (2012, 42-43) mukaan kehittämistutkimus tuottaa käytännössä toimivia ratkaisua ja kehittämisen tuloksena on uusi tuote tai prosessi. Tutkimustulosten myötä saadaa muutoksia, mutta se koskee vain kehittämisen kohdetta.

Teemahaastattelua käyttäen sain kerättyä tietoa avoimen keskustelun kautta sekä pystyin antamaan enemmän tilaa nuorten omille ajatuksille. Haastatteluiden pohjalta aloitin käyttöliittymäsuunnittelun, jossa käytin apuna Balsamiq Mockups 3-käyttöliittymäsuunnittelu ohjelmaa. Raakaversion avulla pystyin tekemään käytettävyydestä testauksen, jossa sovelluksen tarve nousi yhä enemmän esille. Jatkossa raakaversion kehittäminen digitaaliseen muotoon nähtiin erityisen tärkeänä, jotta käytettävyyttä pystyttäisiin testaamaan vielä paremmin.

Opinnäytetyössäni avainkäsitteet ovat lastensuojelun jälkihuolto, digitaalisuus, mobiilisovellus, kehittämistutkimus sekä asiakaslähtöisyys. Lähdin avaamaan lastensuojelun jälkihuoltoa sekä digitaalisuutta nyky-yhteiskunnassa sekä asiakaslähtöistä kehittämistä teorian kautta, jonka jälkeen avaan kehittämistutkimuksen prosessia haastatteluista mobiilisovelluksen suunnitteluun ja edelleen käytettävyydestä testaukseen. Lopuksi opinnäytetyössäni pohdin mahdollisia kehittämisalueita prototyypistä, sen käytettävyyttä jälkihuollossa sekä mahdollisesti muilla eri kentillä.

2 Lastensuojelu osana sosiaalityötä

Suomessa sosiaalityön juuret johtavat 1800-luvun loppupuolelle, jolloin vaivaishoito siirtyi seurakunnilta kunnille. Pakollinen vaivaishoito velvoitti kunnat huolehtimaan alaikäisistä sekä työkyvyttömistä, tai toisen huolenpitoa vailla olevista aikuisista. Vapaaehtoinen vaivaishoito oli kunnan itse päätettävissä, ja sen piiriin kuului avun anto esimerkiksi työttömyyden tai tilapäisen sairauden takia. Vaivaishoitoa toteutettiin vaivaistaloissa, kotiaivastuksina sekä eläke- ja ruotuhoitoina. 1800- ja 1900-luvun taitteessa alettiin puhumaan köyhäinhoidosta ja ehkäisevän toiminnan periaatteet nousivat esiin. Uusi köyhäinhoitolaki tuli voimaan 1922 ja siinä korostettiin erityisesti avohuollon palveluita, ja laitoshuolto nähtiin viimesijaisena vaihtoehtona. Kansallissodan jälkeen vuonna 1918 alettiin keskittymään yhä enemmän lapsiin ja sitä kautta perheisiin. Lastensuojelua alettiin kehittää vauhdikkaasta, mutta lastensuojelulaki tuli voimaan vasta 1936. Lastensuojelulakia seurasi vuonna 1937 voimaantulleet irtolais- ja alkoholilait sekä laki kunnallisesta huoltolautakunnasta, jotka myös edesauttoivat ammatillistumisesta, ja sosiaalihuoltajankoulutus aloitettiin vuonna 1942. Lainsäädäntöä uudistettiin 1950-luvulla, jolloin sosiaalihuollon hallinnosta annettiin laki ja sosiaalinen tuli hallinnon käsitteeksi. Vuonna 1956 astui voimaan huoltoapulaki, joka muutti köyhäinhoidon sosiaalihuolloksi ja tästä alkoi sosiaalityön käsitteen käyttäminen huoltotyön rinnalla. Vasta kuitenkin 1970-luvulla sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän käsitteet vakiintuivat, jolloin myös aloitettiin hyvinvointivaltioprojekti. (Juhila 2014, 20-41.)

Sosiaalihuoltolaki määrittelee sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyönä, jonka tavoitteena on rakentaa sosiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuus yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaamaan. Tämä työ sovitetaan muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa yhteen ja sen

toteutumista ohjataan sekä seurataan. Sosiaalityön tarkoituksena on lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa asiakkaan omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta asiakasta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Sosiaalityö pitää sisällään montaa erilaista toimintaa ja siksi sen määrittely koetaan usein hankalaksi. Sosiaalityö on globalisaatiopuheista huolimatta kansallista, koska se on sidoksissa jokaisen oman maan historiaan, poliittisiin järjestelmiin sekä hyvinvointivaltion järjestämisen tapaan. (Juhila 2014, 17.)

Lastensuojelussa sosiaalityö on vaativaa ja sen takia joissain kunnissa lastensuojelun sosiaalityö on eritelty omaksi yksiköksi. Näin pystytään varmistamaan, että työ on laadukasta ja sitä pystytään valvomaan, mutta myös turvaamaan lapsen asema sijaishuollon aikana. Lastensuojelun sosiaalityöhön omat haasteensa tuovat prosessin katkokset sekä työntekijöiden vaihdokset. Joissain tapauksissa sosiaalityöntekijän vaihtuminen voi edistää työtä, jos lapsella tai nuorella on kehittynyt kielteisiä tunteita sosiaalityöntekijää kohtaan. Yhteistyö sosiaalityön ja muiden toimijoiden välillä on avain asemassa lapsen hyvinvoinnin kannalta. (Saastamoinen 2010, XVII-XVIII.)

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus saada turvallinen kasvuympäristö, jossa hän voi kehittyä tasapainoisesti ja monipuolisesti sekä turvata oikeus erityiseen suojeluun. Lastensuojelun avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen kasvatuksesta vastaavia henkilöitä. Lastensuojelun tehtävänä on puuttua tarpeeksi aikaisin havaittuihin ongelmiin ja ehkäistä niitä. Kun lastensuojelun tarvetta arvioidaan, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lastensuojelua toteutetaan lapsi- ja perhekohtaisesti tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia, mutta myös lapsen huostaanotto ja kiireellinen sijoitus ovat osa lastensuojelua. Jälkihuolto on osa lapsen sijoitusta ja huostaanottoa. (Lastensuojelulaki 417/2007)

2.1 Jälkihuolto osana lastensuojelua

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan kaikki sijaishuollossa olleet lapset ja nuoret ovat oikeutettuja jälkihuoltoon. Avohuollon tukitoimena sijoitetut lapset ja nuoret, joiden sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään vuoden ja se on kohdistunut yksin lapseen tai nuoreen, ovat myös oikeutettuja jälkihuoltoon. Jälkihuoltoa voidaan joissain tapauksissa järjestää myös muille, kuin edellä mainittujen ehtojen täyttävillä nuorilla. Saastamoisen (2010, 62-63) mukaan jokaisen nuoren jälkihuollon tarve on kartoitettava yksilöllisesti ja järjestettävä sen mukaisesti. Lapsi voidaan alaikäisenä myös sijoittaa jälkihuollon tukitoimena, mutta tällöin hänen ei voida soveltaa lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä tai rajoittaa hänen ja läheisten yhteydenpitoa.

Sosiaalityöntekijä on vastuussa jälkihuollon toteutumisesta, mutta tukipalvelu usein ostetaan muualta. Kunnan on järjestettävä jälkihuolto kaikille sijaishuollossa olleille nuorille 21-vuotiaaksi asti. (Laaksonen 2004, 12.) Kansainvälisesti vertailtuna esimerkiksi Norjassa jälkihuolto-oikeus päättyy vasta 23-vuotiaana ja tutkimukset osoittavat, että tukea pitäisi tarjota niin pitkään, kuin nuori sitä tarvitsee (Pukkio & Hipp 2016, 34). Yleinen käytäntö Suomessa on ottaa jälkihuollon tukipalvelu nuoren sijaishuoltopaikasta, mikäli se on mahdollista.

Jälkihuollossa tuetaan nuorta arjessa, taloudellisesti, harrastuksissa, koulutus- ja työelämässä sekä terveyspalveluissa. Nuoren kanssa laaditaan yhdessä jälkihuoltosuunnitelma, johon määritellään tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. (Laaksonen 2004, 12-21.)

Nuori saa jälkihuollossa taloudellista tukea toimeentulotuen sekä itsenäistymisvarojen muodossa, mutta vielä tärkeämpää on henkinen tuki. Nuorella pitäisi olla ainakin yksi hyvä aikuis-suhde, mikä nostaa keskeiseksi työnteossa luottamuksen syntymisen nuoren ja työntekijän välille. Lisäksi myös erilaiset vertaistoimintaryhmät on koettu voimaannuttaviksi tekijöiksi. Vertaistoiminnan kautta nuori voi luoda uusia sosiaalisia suhteita, olla vuorovaikutuksessa sekä kokea luottamuksen tunnetta ryhmässä. (Laaksonen 2004, 25-30.) Itsenäistyvälle nuorelle läheisverkoston olemassaolo ja heille annettava tuki on merkittävässä asemassa. Usein suhde omiin vanhempiin on parempi, kuin sijaishuoltopaikan työntekijöihin. Kuitenkin hyvin suurella osalla nuorista on huono suhde omaan sukuun tai perheeseen. Jälkihuollossa hyviä läheisverkoston suhteita voidaan tukea esimerkiksi maksamalla matkakuluja läheisten luokse. (Pukkio & Hipp 2016, 24-25.)

Psykososiaalinen tuki on erittäin tärkeää muutosten keskellä lapsen ja nuoren elämässä. Jälkihuollossa itsenäistyminen itsessään on jo suuri muutos nuoren elämässä, joten on tärkeää tukea nuoren oman identiteetin ja vahvuuksien löytymistä, ongelmaratkaisutaitojen kehittämistä ja pitää toivoa yllä tulevaisuuteen. Psykososiaalinen työ nuoren kanssa voi olla korjaavaa tai ennaltaehkäisevää nuoren tilanteesta riippuen. Ennaltaehkäisevässä työssä keskitytään neuvomaan, ohjaamaan ja valistamaan nuorta, kun taas korjaavassa työssä painotus on ongelmien ratkaisussa. Jälkihuollossa psykososiaalinen työ voi olla korjaavaa, esimerkiksi päihteiden käyttöön tai mielenterveyteen liittyvien ongelmien vuoksi, tai nuorella voi olla vaikeuksia sosiaalisissa suhteissa. Jälkihuollossa psykososiaalinen tuki tulee usein jälkihuollon ohjaajalta tai vertaisryhmätoiminnasta, mutta myös muiden tahojen kuten esimerkiksi mielenterveyspalvelujen kautta. (Pukkio & Hipp 2016, 18-20.)

Asuminen järjestetään, jälkihuoltoon oikeutetulle lapselle tai nuorelle, tuen tarpeen sekä iän mukaan. Nuori voi asua aluksi sijaishuoltopaikan yhteydessä sijaitsevassa tukiasunnossa tai -yksikössä, mistä muuttaa myöhemmin itsenäisesti vuokra-asuntoon. Nuoren omista asumistaidoista riippuen, muuttaminen heti omaan vuokra-asuntoon on myös mahdollinen vaihtoehto.

Nuori voi myös muuttaa asumaan takaisin vanhempiensa tai sijaisperheensä luokse. Usein nuoret harjoittelevat itsenäistä asumista jo alaikäisinä, viettäen esimerkiksi viikonloppuja tukiasunnossa. Jotta asuminen onnistuisi, on nuorelle annettava tarvittava tuki ja nuorta tavattava säännöllisesti. (Pukkio & Hipp 2016, 21-22.)

Taloudellisesti nuoren toimeentulo turvataan toimeentulotuella, jonka lisäksi nuori on oikeutettu saamaan harkinnanvaraista toimeentulotukea koulunkäyntiin, itsenäistymiseen sekä harastuksiin liittyvissä asioissa. Myös nuorelle kertyneet itsenäistymisvarat katsotaan nuoren taloudelliseksi tuloksi, mitä nuoret voivat käyttää itsenäistymiseen liittyviin hankintoihin harkiten. Jälkihuollossa olevat nuoret usein kokevat olevansa epävarmoja omista taidoistaan juuri rahankäytön suhteen, ja tarvitsevat paljon tukea tällä saralla. Taloudellisen tuen lisäksi nuoria on tuettava opiskeluun sekä työelämävalmiuksiin liittyen. Nuorten työllistyminen suomalaisessa yhteiskunnassa on muutenkin vaikeaa, sillä koulutusta ja työkokemusta vaaditaan melkein jokaiseen avoinna olevaan työpaikkaan. Jälkihuollossa olevilla nuorilla elämäkokemukset ja -tilanteet vaikuttavat nuorten mahdollisuuksiin hakea opiskelemaan tai saada työpaikkaa, joten tuen tarve on tällä saralla hyvin suuri. (Pukkio & Hipp 2016, 22-23.)

Jälkihuollon työmenetelmiä on kehitettävä koko ajan. Pohjoismaisessa hankkeessa nousi esiin kolme suositusta jälkihuollon kehittämiseksi. Yhtenä tärkeänä osana nousi tuen tarpeiden tarkka selvittäminen nuoren kanssa. Toiseksi esille nostettiin yksilöllisen tuen systemaattinen suunnittelu ajoissa yhdessä nuoren kanssa. Kolmanneksi tärkeimpänä pidettiin mahdollisuutta käydä läpi lapsuuden historiaa eri tietojen ja asiakasasiakirjamateriaalien kautta. Nuoret itse nostivat hankkeessa esille vahvasti tuen tarpeen sekä lähiverkoston pysyvyyden ja mahdollisuuden olla yhteydessä sijaisperheeseen tai sijaishuoltopaikkaan jälkihuollon aikanaikin. (Pukkio & Hipp 2016, 45-46.)

2.2 Tutkimuksia jälkihuollosta

Jälkihuollon vaikutuksia nuorten elämään, tai millaista tukea nuoret jälkihuollon jälkeen kaipaavat, ei ole tutkittu juuri lainkaan. Tutkimukset ovat lähinnä opinnäytetöitä tai pro gradu-tutkielmia. Hiitola (2009) on tehnyt tutkimuksen jälkihuollon vaikutuksista ja sen onnistumisesta. Törrönen ja Vauhkonen (2012) ovat tutkineet itsenäistyvien nuorten hyvinvointia.

Jälkihuollon onnistumiseen vaikuttavat sosiaaliset verkostot, positiivinen minäkuva, jatkuvuus, kokemus omasta elämän hallinnasta, hyvä luottamussuhde vähintään yhden työntekijän kanssa sekä mahdollisuus ja osaaminen muuttaa elämäntilanteita positiiviksi. Nuoren terveydellinen tilanne, niin fyysisesti kuin psyykkisestikin, ja päihteiden käyttö vaikuttavat myös jälkihuollon onnistumiseen. Nuoren kyky ottaa tukea vastaan ja oma motivaatio vaikuttavat siihen, miten jälkihuolto vaikuttaa nuoren elämään. Jälkihuollossa olisikin tärkeää huomioida

jokainen nuori yksilöllisesti ja antaa myös emotionaalista tukea vaikuttavuuden onnistumiseksi. (Pukkio & Hipp 2016, 43.)

Hiitolan (2009, 30-32, 47-53) tutkimuksesta käy ilmi, että alle puolet nuorista olivat sitä mieltä, että jälkihuolto olisi onnistunut hyvin. Jälkihuollon ohjaajan nuoret kokivat kuitenkin tärkeiksi henkilöiksi elämässään. Tutkimuksen mukaan parhaiten tulevat pärjäämään ne, jotka on otettu huostaan alle kouluikäisinä. Tuloksista kävi myös ilmi, että tyttöjen ennuste pärjätä elämässä oli parempi kuin poikien, ja jälkihuollon tavoitteet saavuttivat paremmin ne nuoret, jotka olivat olleet kauemmin sijoitettuna. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ei vaikuttanut siihen, miten hyvin jälkihuollon tavoitteet saavutettiin. Tutkimuksen tuloksia ei mielestäni kuitenkaan voida pitää täysin luotettavina, sillä tutkimuksen aineistot ovat koottu sosiaalityöntekijöiden täyttämistä lomakkeista, eikä itse nuoria ole käytetty tutkimuksen kohteena.

Nuoret ovat kokeneet saavansa tukea itsenäistymiseen eniten jälkihuollon työntekijöiltä. Jälkihuollon aikana he toivoivat yhteisiä palaverieja, joissa tavoitteet kirjattaisiin selkeästi. Tärkeäksi koettiin myös tieto siitä, mitä jälkihuolto käytännössä on ja mitä sen päätyttyä tapahtuu. Nuoret toivoivat enemmän rahan käytön opettelua ja tukea opiskelu- tai työpaikan löytymiseen. Nuorten hyvinvointia tutkittaessa haastatteluissa nousi huoli nuorten fyysisestä ja henkisestä hyvinvoinnista. Kuitenkin melkein 80 prosenttia nuorista piti omaa hyvinvointiaan hyvänä jälkihuollon aikana. (Törrönen & Vauhkonen 2012, 79-95.)

Jälkihuollon ohjaajana koen tärkeäksi osaksi työtä avoimuuden sekä selkeyden. Tavoitteiden kirjaaminen ja läpikäyminen nuoren kanssa yhdessä helpottaa työntekeä ja edistää luottamussuhteen muodostumista. Kuukausittain tehtävän kausikoosteen avulla yhdessä pohditaan, onko tavoitteita saavutettu tai otettu askelia eteenpäin niiden saavuttamiseksi. Lisäksi kolmen kuukauden välein nuori arvioi jälkihuollon vaikuttavuutta ja yhdessä pohditaan, mitä voitaisiin tehdä toisin. Nuorten osallistamisen ja avoimen työskentelykulttuurin kautta, saadaan jälkihuollosta vaikuttavampaa ja saavutetaan asetetut tavoitteet.

Nyyssölä ja Pajala (1999, 130-137) ovat tutkineet nuorten koulutuksesta työelämään siirtymistä ja huono osaisuutta. Yhtenä tutkimuskohteena olivat jälkihuollon nuoret ja heidän mielipiteensä jälkihuollosta. Osan mukaan jälkihuolto oli hyödyllistä ja he olivat saaneet taloudellista tukea sekä henkistä tukea vanhempien puuttuessa arjesta. Osa taas ei ollut kunnolla tietoisia, mihin jälkihuolto oikeuttaa ja milloin se loppuu. Yllättävän moni oli tietämätön jälkihuollon toimintaperiaatteista sekä käytännöistä, eikä kaikissa tapauksissa ollut laadittu jälkihuolto suunnitelmaa.

Tutkimuksessa, joissa tutkittiin sosiaalityön asiakasprosessin toimivuutta sekä vaikuttavuutta jälkihuollossa käy ilmi, että ikärajana 21-vuota pidetään riittävänä jälkihuollon lopettamiseen, mutta tarvittaessa ikärajaa olisi hyvä voida korottaa. Nuorilla on mahdollisuus jatkaa aikuissosiaalityön asiakkaana, ja erilaiset hoitosuhteet jatkuvat normaalisti jälkihuollon jälkeen. Nuorten mukaan jälkihuollon päättäminen pitäisi toteuttaa hallitusti ja päättymistä pitäisi valmistella, jottei nuori jäisi tyhjän päälle. Tutkimukseen osallistuneen yhden nuoren kohdalla tuki oli loppunut ”yllättäen” ja nuoren tilanne oli heikentynyt jälkihuollon päättymisen jälkeen. (Helle 2016, 58-60.)

Huotari (2010, 66-67) on tutkinut myös jälkihuollon seurantaa ja päättymistä, haastattele-malla kuutta jälkihuollon päättymisvaiheessa olevaa nuorta sekä analysoimalla nuorten jälki-huollon aikaisia asiakirjoja. Suuri osa nuorista koki, ettei jälkihuoltoa seurattu eikä arvioitu lainkaan tai ainakaan heillä ei ollut tietoa siitä. Nuorten kanssa ei myöskään oltu juurikaan keskusteltu jälkihuollon loppumisesta, eikä suunnitelmista sen jälkeen. Suurimmalla osalla nuorista ei myöskään ollut oikeastaan tietoa, mistä voivat hakea tarvittaessa apua ja vain murto-osa tiesi saavansa apua aikuissosiaalityön puolelta. Jälkihuoltosuunnitelmissa esimerkiksi yhden nuoren suunnitelmassa ei edes mainittu itsenäistymistä, ja vain murto-osalla oli asetettu itsenäistymiseen liittyviä tavoitteita, mutta niissäkään ei ollut aikarajaa.

Jälkihuollon vaikuttavuutta pitäisi tutkia enemmän, jotta työstä saataisiin yhä vaikuttavam-paa sekä laadukkaampaa. Jälkihuollossa olisi syytä tehdä myös seurantatutkimusta, jotta nuorten tilannetta sekä etenemistä voitaisiin seurata jälkihuollon aikana. Vaikka kaikkien nuorten kohdalla ei tapahtuisi muutosta jälkihuollon aikana, saataisiin tutkimusten avulla tärkeää tietoa jälkihuollon kehittämiseen ja sitä kautta positiivisia muutoksia ja yhteiskunnal-lista vaikuttavuutta. (Helle 2016, 84.)

2.3 Mitä jälkihuollon jälkeen?

Jälkihuollon päättäminen ja arviointi ovat tärkeä osa jälkihuoltoprosessia. Kunnan velvollisuus järjestää jälkihuoltoa päättyä nuoren täyttäessä 21 vuotta, mutta nuori voi halutessaan päät-tää jälkihuollon tuen jo aikaisemmin. Nuoren kanssa yhdessä kartoitetaan, mitä palveluita nuorella on käytettävissä ja minkälaista tukea nuori tarvitsee. Mikäli tuen tarve on edelleen suuri, siirretään nuoren asiakkuus aikuissosiaalityön puolelle. Jälkihuollon prosessia arvioidaan niin nuoren kanssa työskennelleiden henkilöiden, kuin nuoren itsearviointin kautta. (Pukkio & Hipp 2016, 83.)

Sijaishuollossa olleet lapset joutuvat siirtymän lapsuudesta aikuisuuteen ajallisesti paljon ly-hyemmässä ajassa vertaisiinsa nähden. Jälkihuoltanuorten siirtymä aikuisuuteen tapahtuu no-peutetumpana ja hyvin tiiviissä tahdissa muihin nuoriin verraten. Jälkihuollon nuoria kuvataan eteenpäin meneviksi, selviytyjiksi ja kamppaileviksi. Siirtymävaiheessa saatavan tuen laatu ja

tärkeys ovat keskiössä, kun nuorta kannatellaan siirtymävaiheen läpi. Jälkihuollon nuoret eivät voi palata takaisin sijaishuollon piiriin, joten aika ja tila asioiden oppimiseen sekä käsitteilyyn on hyvin rajallinen verrattuna muissa olosuhteissa itsenäistyviin nuoriin. (Pukkio & Hipp 2016, 38.)

Jälkihuollon jälkeen osa nuorista siirtyy aikuissosiaalityön piiriin, sillä lastensuojelulain (417/2007) mukaan sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava suunnitelma, johon kirjaataan nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet jälkihuollon jälkeen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalipalveluiden avulla sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö edistää yksilön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Sosiaalityön avulla rakennetaan yksilön tarpeita vastaavat palvelut yhteistyössä muiden tahojen kanssa, sekä ohjataan ja seurataan niiden toteutumista. Sosiaaliohjaus puolestaan on yksilöiden neuvontaa ja ohjausta palvelujen käytössä ja sen tavoitteena on yksilön hyvinvoinnin sekä osallisuuden edistäminen.

Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijät ovat nostaneet esille haasteita, joita on ilmennyt siirtymisvaiheessa. Nuoren sosiaalityöntekijä tulee vaihtumaan, ja nuori voi tarvita enemmän tukea, kuin aikuissosiaalityö pystyy tarjoamaan. (Pukkio & Hipp 2016, 83.) Jälkihuollon nuorista osa luokitellaan erityistä tukea tarvitseviksi henkilöiksi. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan myös erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia on seurattava ja edistettävä. On pyrittävä poistamaan epäkohtia ja ehkäistä niiden syntymistä, yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Jälkihuollon jälkeen nuoret saavat helpommin tukea myös aikuissosiaalityön puolelta, mutta tuen määrä ei ole lähelläkään jälkihuollossa saadun tuen määrää.

Jälkihuollon päättyessä nuorten tuen tarve on usein suurempi, kuin nuori itse antaa ymmärtää. Itse päättäessäni muutaman nuoren jälkihuollon pohdin pitkään heidän pärjäämistään ilman jälkihuollon tukea. Usein sosiaalityöntekijälle soittaminenkin on koettu isoksi kynnykseksi tai vastausta on saanut odottaa useita päiviä sosiaalityöntekijän kiireen vuoksi. Helpottaakseni nuorten itsenäistä elämää halusin lähteä kehittämään palvelua, jonka he voisivat ottaa päivittäiseen käyttöön arjen avuksi asioiden hoitamista varten.

3 Palveluiden kehittäminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa

Digitalisaatio termiä käytetään yleisesti, mutta sille ei ole oikeastaan virallista määritelmää. Mediassa digitalisaatio termi käsitetään esimerkiksi verkkokaupan vaikutuksena kivijalkakauppaan, teknologioiden tuomia muutoksia tai teollisuuden rakenteiden muutoksina. Digitalisaatio termin taustalla on digitalisoituminen, missä asioita, esineitä tai prosesseja digitalisoitaan kokonaan tai vain osittain. Hyviä esimerkkejä ovat esimerkiksi kirjojen muuttuminen e-kirjoiksi tai valokuvien muuttuminen digikuvista. Digitalisoitumisen myötä ihmisten käyttäytymisen, markkinoiden dynamiikka ja yritysten ydintoiminta on muuttunut. Teknologia itsessään

ei aiheuta digitalisaatiota, vaan se mahdollistaa sen toimintatavat. (Ilmarinen & Koskela 2015, 17-18.)

Digitalisaatiota voidaan tarkastella yrityksen, markkinoiden tai toimialojen tasolla sekä koko yhteiskunnantasolla. Yritystasolla se tarkoittaa liiketoimintamallien muutosta, josta siirrytään markkinatasolle. Markkinatasolla digitalisaatiosta tulee ilmi markkinalogiikoiden muutos sekä asiakaskäyttäytymisen, teknologioiden ja markkinoiden murros. Makrotasolla muutos tapahtuu yhteiskunnan rakenteissa ja ihmisten käyttäytymisessä. Tämä tarkoittaa yhteiskunnan, talouden rakenteiden, markkinoiden dynamiikan ja ihmisten käyttäytymismallien muuttumista. Mikrotasolla taas kyse on yksittäisen toimijan näkökulmasta, jolloin pohditaan kuinka digitalisuus muuttaa yrityksen strategiaa, tuotteita, palveluita, toimintamalleja ja osaamista. (Ilmarinen & Koskela 2015, 18.)

Digitalisoitumisen myötä kuluttajat voivat käyttää digitaalisia palveluita aina ja kaikkialla. Älypuhelisten osuus on kasvanut räjähdysmäisesti, ja jo vuonna 2014 halvimmissa älypuhelimissa on ollut tehokkaampi tietokone muistin ja suorittamisen osalta, kuin mitä 90-luvun pöytäkoneissa on ollut. Laitteet ovat myös halventuneet huomattavasti ja käytännössä ne ovat kaikkien saatavilla. Matkapuhelisten lisäksi kuluttajat käyttävät tablet-laitteita ja suurin osa laitteista on varustettu 4G-liittymällä tai julkiset wlan-verkot ovat helposti käytettävissä. (Filenius 2015, 9.)

Suomea on pidetty ennen digitalisaatiota kilpailukyvyttömänä globaaleilla markkinoilla. Vuodesta 2014 asti on huomattu, että digitalisaation myötä logistiikasta on tullut osa globaaleja menestystarinoita. Joukossa on sekä suomalaistaustaisia, että ulkomaalaisia verkkokauppoja. Suomen vahvuus on 1980- ja 90-luvulla syntyneet ikäluokat joiden kielitaito on erittäin hyvä ja näin ollen globaalit markkinat ovat yhä paremmin heidän käytettävissään. Koulutuksen ja kielitaidon myötä suomalaiset ovat globaalin kehityksen keskiössä. (Filenius 2015, 9.) Suomi on ollut digitaalisuuden kärkimaita vielä 2000-luvun alussa, mutta nykyään edelle on kiilannut muitakin maita. Keväällä 2015 tehdyssä tutkimuksessa Suomi nähtiin edelleen edistyksellisenä digitalisoitumisen suhteen, mutta Suomi hyödyntää digitalisaatiota liian varovaisesti. Globalisoitumisen ulottuvuuksia hyödynnetään vielä heikosti ja lähes kaikissa muissa maissa digitaalinen kehitys kasvaa nopeammin kuin Suomessa. Suomella on kuitenkin maailman parhaat edellytykset hyötyä digitalisoitumisesta, mutta digitaalisten palveluiden käytössä Suomi jää vielä sijalle viisi. (Ilmarinen & Koskela 2015, 33-34.)

Digitalisaatio muuttaa useita asioita, mutta silti liiketoiminnassa perusasiat säilyvät ennallaan. Edelleen yritykset tuottavat asiakkaille palveluita, joista he ovat valmiita maksamaan. Ne yritykset jotka vastaavat asiakkaiden odotuksiin parhaiten, pärjäävät ja ovat pitkällä aika-

välillä elinkelpoisia. Digitalisaatio on muuttanut myös sitä, että ilmaisia palveluita on enemmän saatavilla ja uusia toimijoita syntyy koko ajan lisää, mikä tekee kilpailuympäristöstä yhä vaikeamman. (Ilmarinen & Koskela 2015, 49.) Kansalaisten näkökulmasta digitalisaatio muuttaa tapoja olla tekemisissä muiden ihmisten kanssa ja asiointi tapoja yhteiskunnan eri palveluiden kanssa. Digitalisaation myötä osallistumiseen liittyvät rajoitteet ovat poistuneet. Työelämässä vaikutukset näkyvät työpaikkojen vähentymisenä, mutta myös palvelutyötehtävien monimuotoistumisena. Uuden teknologian myötä kansalaisten viestintä-, vaikutus- ja tiedonsaantimahdollisuudet ovat parantuneet, mutta internetin ulkopuolelle jääneet palvelut ovat heikentyneet ja tällöin ryhmät, jotka eivät osaa käyttää uutta teknologiaa, jäävät palvelujen tarjonnan ulkopuolelle. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 24-28.)

3.1 Digitaalisten palveluiden kehittäminen

Nykyään on olemassa sekä digitaalinen, että analoginen kulttuuri. Vanhat, suljetut, analogiset kulttuurit tuottavat vain organisaation sisällä hyötyä. Ne keskittyvät omiin tarpeisiinsa, ongelmiin ja mahdollisuuksiin. Tärkeintä on pitää kulut kurissa ja minimoida riskejä. Digitaalisesti valmiina olevat yritykset ovat käyttäjäkeskeisempiä ja keskittyvät tulokseen prosessin sijasta. Riskit nähdään enemmänkin mahdollisuutena ja käyttäjien kokemuksia käytetään tuotteen kehittämisessä. Tärkeintä on kommunikatio yhteistyötahojen sekä käyttäjien kesken, minkä digitaalisuus mahdollistaa paremmin kuin koskaan. (Webb 2011, 24-25.) Sosiaalialalla riskit nähdään sekä mahdollisuutena, mutta myös riskeinä, koska digitaalisten palveluiden kehittäminen on vielä alkutekijöissään.

Digitalisoitumisen myötä varsinkin omien kokemusten jakaminen lähipiirin kesken on muuttanut merkittävästi. Ennen sosiaalista mediaa huonoa palvelua saadessa asiasta kerrottiin ensimmäiselle tapaamalleen henkilölle kovaäänisesti ja voimakkaasti elehtien. Myöhemmin asiasta saatettiin mainita kotona, jolloin pahin pettymys oli jo mennyt ohi ja mieli rauhoittua. Nykyään kuluttajat käyttävät sosiaalista mediaa mielenilmaisuihin, mutta useat median käyttäjät eivät usko jokaista kritiikkiä. Siitä huolimatta yrityksen brändin näkökulmasta jokainen kriittinen kommentti voi aiheuttaa merkittävää vahinkoa heidän palveluilleen. Yrityksien pitäisi tutkia itseensä liittyviä keskusteluita sekä myös osallistua niihin tarpeen tullen. Sosiaalisen median kautta viesti leviää minuuteissa ja kilpailijat ovat vain klikkauksen päässä. (Filenius 2015, 9.)

Sosiaalipalveluita kehitettäessä on otettava huomioon, että asiakkaat eivät ole aina kuluttajia. Valinnanmahdollisuuksien lisäksi asiakkailla on oltava oikeus oman elämänsä kontrolliin. Asiakkaana valinnoista olisi puhuttava niin, että yhteys laajempaan elämäntilanteeseen säilyy. Asiakkuudessa on tällöin kysymys aktiivisesta toiminnasta, jonka tavoitteena on kiinnittyä yh-

teiskuntaan ja pystyä vaikuttamaan yhteiskunnan rakenteisiin. Yhteisöllisyys on keskeinen lähtökohta asiakasta ja palveluita pohdittaessa ja julkiset palvelut varmentavat arjen sujumista. (Toikko 2012, 121-122.)

Palveluita kehitettäessä digitaalisesti on otettava huomioon kolme asiaa: poikkeuksellisuus, arvo ja kuunteleminen. Esimerkiksi pelkästään Yhdysvalloissa haetaan patenttia 3000 keksinnölle joka viikko, mutta alle kaksi prosenttia näistä ideoista menestyy. Tämä johtuu siitä, että ne eivät ole olleet poikkeuksellisia eivätkä lisänneet arvoa. Eniten kuitenkin vaikutti se, ettei asiakkaita oltu kuunneltu. Organisaation sisällä olisi myös oltava avoin kulttuuri kehittämiselle ja ideat on vietävä loppuun asti, jotta kehitystä voisi tapahtua. Digitaalisella aikakaudella ajatellaan myös, että kehittäjien on oltava digitaalisuuden experttejä, vaikka tärkeämpää on kuitenkin ymmärtää kokonaisuutta. Sillä jos palvelusta kuitenkin kehittää vain ihan hyvän, voivat kilpailijat tehdä siitä yhä paremman. (Webb 2011, 15-19.)

On pystyttävä katsomaan myös tulevaisuuteen ja tarjottava palveluita useilla eri tavoilla. Vielä jonkin aikaa sitten älypuhelimet olivat käytössä vain hyvin harvoilla, mutta nykyään melkein jokaisella on älypuhelin, jolla ollaan yhteydessä ja kommunikoidaan digitaalisesti kaiken aikaa. Palveluita suunniteltaessa on siis tärkeää, että palvelut ovat liitettävissä eri laitteisiin ja muihin digitaalisiin palveluihin. On kuitenkin muistettava ottaa palvelunkäyttäjän näkökulma huomioon ja pitää palvelut helppoina ja yksinkertaisina käyttää. Tuotteen ensimmäinen käyttökerta vaikuttaa hyvin paljon palvelun menestykseen, ja siksi on luotava käytettävyydestä yhtä helppoa kuin hengittäminen. (Webb 2011, 34-35.)

Tulevaisuuden kannalta on tärkeää tuottaa palveluita, jotka ovat vaivattomia käyttää ja tarjoavat ratkaisukokemuksia. On myös opittava ennakoimaan ja ratkaistava nykyisen ongelman lisäksi, myös mahdolliset tulevat ongelmat. Olemalla asiakkaan puolella ja tuomalla positiivisen kokemuksen, pystytään ylläpitämään hyvää palvelutasoa ja jopa nostamaan sitä. Pitkät hyväksymisprosessit olisi myös syytä unohtaa ja valtuuttaa työntekijöitä tekemään päätöksiä, jotta palvelusta saataisiin nopeampaa ja sujuvampaa. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 120-121.) Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen tukee vaivattomien palveluiden kehittämistä sekä auttavat ennakoimaan tulevia ongelmia. Sosiaalialalla positiivisten kokemusten luominen voi olla haastavaa palvelun luonteesta riippuen. Asiakkaan puolella olominen voi olla mahdotonta esimerkiksi huostaanotto tapauksissa, jolloin on keskityttävä nostamaan hyvää palvelutasoa muilla keinoilla. Näitä keinoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan ajan tasalla pitäminen ja nopeasti asiakkaan kysymyksiin vastaaminen.

3.2 Digitaalinen asiakaskokemus

Asiakas lähestyy meitä ja tuottamiamme palveluita aina asiakaskokemuksen näkökulmasta käsin. Asiakaskokemus tarkoittaa asiakkaan subjektiivista odotusarvoa palvelukohtaamiselta.

Asiakkaan tyytyväisyyttä muokkaa se, miten tärkeänä hän kokee palvelun nopeuden tai saatavuuden. Asiakaskokemuksesta voi syntyä joko positiivista tai negatiivista tunne-energiaa riippuen siitä, miten palvelun tarjoamisessa on onnistuttu. Yleisesti ottaen palvelun ylittäessä asiakkaan odotukset hän arvottaa sen korkeammalle, kuin silloin jos palvelu vain täyttää hänen odotuksensa. (Fischer & Vainio 2014, 132.) Asiakaskokemus syntyy kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summasta, mikä muodostuu asiakkaalle yrityksen toiminnasta. (Filenius 2015, 13.)

Asiakaskokemus voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen, ja se on aina yksilöllinen sekä hyvin henkilökohtainen. Lähtötilanteessa asiakkaan odotukset ja asenteet palvelua kohtaan tulevat esiin. Yleisesti ottaen kuluttajalla on jo ennen ensimmäistä palvelukokemusta joku käsitys palvelusta ja sitä kautta syntyneet odotukset, jotka muodostuvat edellisten kertojen tai esimerkiksi ystävien palautteen kautta. Seuraava vaihe tapahtuu ennen ostoa, jolloin asiakas alitistuu yrityksen markkinoinnille, ja silloin kuluttaja tekee lopullisen valintansa ostopäätöksestä. Kuluttaja voi tehdä valinnan nopeasti tai käyttää paljon aikaa vertailuihin ja tuotteen ominaisuuksien tutkimiseen. Kolmantena vaiheena on ostotapahtuma, eli silloin lopullinen ostopäätös on tehty. Tähän kuuluu varsinainen asiointi, tuotteen osto ja maksaminen. Viimeiseen vaiheeseen eli oston jälkeiseen vaiheeseen kuuluu usein asiakkaan ja yrityksen kommunikoinnin jatkuminen. Asiakas voi kysyä neuvoa, reklamoidakseen tai esimerkiksi tehdä uusinta-ostoja. Yritys taas voi puolestaan kysyä palautetta tai lähestyä uudella markkinointiviestillä. (Filenius 2015, 13.)

Opinnäytetyössä asiakaskokemuksen vaiheista päästään vasta toiseen vaiheeseen. Jokaisella opinnäytetyön tutkimukseen ja kehittämiseen osallistuvalla on ollut omanlaiset odotukset ja asenteet uutta palvelua kohtaan. Nuoret ovat eläneet digitaalisten palveluiden keskiössä ja näin ollen heillä on kokemus hyvin erilaisista digitaalisista palveluista. Toinen vaihe on tullut esiin käytettävyydestäuksen yhteydessä, jolloin jokainen kehittämisprosessiin osallistuva on tutustunut palveluun ja pohtinut sen tarpeellisuutta omassa arjessaan. Loput asiakaskokemuksen vaiheet tulisivat esiin palvelun käyttöönoton yhteydessä.

Asiakaskokemusta pohdittaessa jälkihuollossa korostuu muiden palvelunkäyttäjien palaute. Varsinkin pienemmillä paikkakunnilla jälkihuollon asiakkaat tuntevat toisensa hyvin ja arvioivat myös saamaansa palvelua suorasanaisesti. Digitalisaation myötä tieto leviää yhä nopeammin. Esimerkiksi uuden työntekijän aloittaminen on käytännössä ottaen kaikkien nuorten tiedossa, vaikka tapaamisia nuorten kanssa ei olisi ollut. Myöskin esimerkiksi huono asiakaskokemus jälkihuollon ohjaajan tavasta toimia, leviää nuorten keskuudessa muutamassa minuutissa. Nuoret ovat yleisesti ottaen tiivis ryhmä ja heidän henkilökohtaiseen kokemukseen vaikuttavat hyvin paljon muiden kokemukset, mikä omalta osaltaan voi vaikeuttaa työn tekemistä. Yhden huonon kokemuksen korjaamiseen voi kulua useita kuukausia.

Digitaalisessa asiakaskokemuksessa käyttäjä voi hyödyntää mitä vain laitetta (älypuhelin, tabletti, tietokone jne.), mihin palvelu on tuotettu digitaalisesti, jolla hän voi suorittaa halutun operaation. Onnistuneeseen digitaaliseen asiakaskokemukseen tarvitaan ymmärrystä asiakkaan tarpeesta, jolloin prosessit tukevat asiakastarpeen toteuttamista. Prosesseja taas tukevat erilaiset järjestelmät ja verkkopalvelun käytettävyys kertoo asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämisestä. (Filenius 2015, 18.)

Digitaalisessa asiakaskokemuksessa osaamisen merkitys korostuu, koska palvelut edellyttävät taitoa hyödyntää teknisiä laitteita. Nykyään digitaalisten laitteiden käyttö on arkipäivää, mutta usein yliarvioidaan asiakaskunnan tekniset taidot. Asiakaskokemuksen rakentuminen on myös hyvin tilannekohtaista, sillä asiakkaan tunnetila vaihtelee sen mukaan kuinka kiire asialla on ja kuinka tärkeä toimenpide on kyseessä. Asiakaskokemus on mahdotonta saada onnistumaan hyvin päivästä päivään ja digitalisoitumisen myötä siitä on tullut vielä haastavampaa. Asiakaskohtaamisesta pitäisi pystyä saamaan saman laatuinen niin palvelutiskillä kuin verkkosakin. Verkossa kokemus on siltä osin tasalaatuinen, että verkossa ei ole hyviä tai huonoja päiviä, joita taas asiakaspalvelijalla voi olla. Suurin haaste digitaalisissa palvelukokemuksissa on saada se täyttämään asiakkaan tarpeet ja saada positiivinen mielikuva asiakkaalle palvelun jälkeen. Digitaalisten palveluiden myötä asiakkaiden odotusarvot yrityksiä kohtaan ovat myös nousseet. (Filenius 2015, 17.)

Asiakkaat odottavat nykyään, että palvelut ovat saatavilla kellon ajasta riippumatta ja että asiat tapahtuvat välittömästi. Nykyään on vaikea ymmärtää sitä, että asiakaspalveluun voi joutua jonottamaan tai yhteydenottoopyyntöihin vastataan päivän viiveellä. Palvelujen käytön ja ostamisen on oltava sujuvaa ja tapahduttava helposti. Asiakkailla ei ole aikaa eikä kärsivällisyyttä opetteluun, kokeiluun ja korjaamiseen. Digitalisaation myötä palvelutarjoajan vaihtaminen on yhä helpompaa, mikäli helpompia vaihtoehtoja on tarjolla. Myös vaihtoehtoja on tarjolla enemmän kuin koskaan ennen, sillä digitaalisesti koko maailman palvelut ovat asiakkaiden saatavilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 36-37.)

Miltä näyttää asiakaskokemuksen tulevaisuus? Ensinnäkin tulevaisuudessa ne palvelut, jotka tuotetaan mobiilina, pärjäävät kilpailussa. Palvelun on tarjottava asiakkaalle käytännöllinen, toimiva ja vaivaton käyttökokemus, jossa mobiilipalvelut nousevat muiden palveluiden ohi. Sosiaalinen media tulee olemaan yksi tärkeimmistä kanavista palvelun markkinoinnin ja kauppaamisen suhteen. Vuonna 2016 sosiaalista mediaa käytti noin 2,8 miljardia ihmistä globaalisti. Tuomalla erilaiset chat-palvelut ja itsepalvelut käyttäjien ulottuville, pystytään parantamaan asiakaskokemusta. Näiden palveluiden kautta asioiminen on yhä vaivattomampaa ja no-

peampaa, sekä onnistuu mobiilisti. Tulevaisuudessa tärkeintä on siis tuottaa nopeita ja helpokäyttöisiä palveluita mobiilisti, jotta voidaan parantaa käyttäjien asiakaskokemusta. (Ahvenainen ym. 2017, 109-117.)

3.3 Digitalisoituminen sosiaalialalla

Digitalisoitumisen juuret sosiaalialalla johtavat 1980-luvulle. Isossa-Britanniassa ja muualla läntisessä Euroopassa ilmestyi paljon sosiaalityön informaatioteknologiaa käsittelevää tutkimusaineistoa 1980-luvulla sekä 1990-luvun alussa, jolloin oikeastaan ei sosiaalityöntekijöillä ollut edes tietokoneita käytössään ja internetkin oli vasta kehitetty. 1990-luvulla on kuitenkin lähdetty kehittämään informaatioteknologian käyttöä sosiaalialalla ja ennen kaikkea Yhdysvalloissa sekä Iso-Britanniassa on julkaistu kansainvälistä tutkimuskirjallisuutta aiheesta. Suomessa tutkimuksia on ollut hyvin vähän ja oikeastaan keskustelu on herännyt vasta 2000-luvulla. Tutkimuksissa esille on noussut työntekijöiden kriittisyys teknologiaa kohtaan, mikä on johtunut usein tietämättömyydestä ja osaamattomuudesta. Pelkoa on tuonut myös sosiaalityön luonteen muuttuminen teknologian myötä. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 187-192.)

Vuonna 2014 yli puolet julkisista sosiaalihuollon organisaatioista tarjosivat tietoa, testejä ja ohjeita omatoimiseen hyvinvoinnin edistämiseen. Verkossa toimii vertaistukiryhmiä ja saatavilla on myös verkkoneuvontaa, mutta vain alle kymmenellä prosentilla palvelun tarjoajista. Sosiaalipalveluista 13 prosenttia tarjosi tunnisteetonta neuvontaa verkon kautta julkisella puolella ja yksityisellä puolella se oli vielä harvinaisempaa. Sähköisen hakemisen palvelut keskittyivät lähinnä toimeentulotukeen, omaishoidontukeen, vammaistukeen sekä kotipalveluun. Asiakaskohtaiseen palvelusuunnitelmaan asiakkailta ei ollut pääsyä yhdessäkään tutkimukseen vastanneista organisaatioista. Videoneuvottelut tai muut etäpalvelut asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä ovat vuonna 2014 olleet mahdollista julkisella puolella noin kolmasosalla ja yksityisellä puolella alle kymmenellä prosentilla. Yleisimmin videoneuvotteluita ja muita etäpalveluita käytettiin lastensuojelussa, omaishoidon tuessa, kasvatus- ja perheneuvonnassa sekä päihdehuollossa. (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 1-2.)

Sähköinen terveyden ja hyvinvoinnin tiedonhallinta on Suomessa kansainvälisesti vertailtuna kärjessä, ja suomalaisilla on EU-maissa tutkitusti paras digiosaaminen. Uudenlaiset digitalisoidut palvelut mahdollistuvat esimerkiksi tekoälyn ja robotiikan avulla. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon alla ollaan muutoksen kynnyksellä, jotta Suomessa voidaan tarjota näitä julkisia palveluita kansalaisille vuonna 2025. Digitalisaation hyödyntäminen on yksi ratkaisu palveluiden tuottamiseen tulevaisuudessa. Väestön ikääntyessä tarvitaan enemmän tukea ja palveluita heidän hyvinvointinsa edistämiseen, ja maahanmuuttajat muodostavat täysin uuden asiakasryhmän. Digitalisaation myötä työn tekemisen keinot muuttuvat ja työn sisältö

muuttuu yhä nopeammin, minkä lisäksi asiakkaat vaativat entistä enemmän palvelun tuottajilta. Esimerkiksi uudet sukupolvet pitävät digitaalisuutta itsestäänselvyyttenä eikä vain lisänä nykyisiin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 3.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt digitalisaatiolinjauksia vuoteen 2025 mennessä ja sosiaalipalveluissa digitalisaatioon liittyvät vahvasti näkökulmat kansallisiin ratkaisuihin. Tämän lisäksi digitalisaation mahdollisuuksia tiedon keruun, hyödynnettävyyden, luotettavuuden, vaikuttavuuden ja haluttavuuden näkökulmasta on seurattava ja tutkittava. Digitalisaation myötä palvelut on järjestettävä yhdenvertaisesti niin, että eri asiakasryhmille palvelut ovat yhtälailla saatavilla. Digitalisaatiolinjausten lähtökohtana ovat valtiovarainministeriön yhdeksän digitalisoinnin periaatetta: palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti, palveluista rakennetaan helppokäyttöisiä ja turvallisia, tiedot ja rajapinnat avataan yrityksille ja kansalaisille, turha asiointi poistetaan, asiakkaalle tuotetaan hyöty nopeasti, palvellaan myös häiriötilanteissa, uutta tietoa pyydetään vain kerran, jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita hyödynnetään sekä nimetään omistajat palveluille ja sen toteutukselle. Näitä periaatteita käyttämällä digitalisaatiolinjausten toteuttamiseen tuotettavuus ja palveluiden laatu lisääntyy, yhdenvertaisuus, terveys ja hyvinvointi paranevat sekä yritysten mahdollisuudet palveluiden tuottajina paranevat. Digitaaliset ratkaisut on myös suunniteltava niin, että ne tukevat osallisuutta, sosiaalista hyvinvointia ja vähentävät eriarvoisuutta. Näiden pohjalta on syntynyt käyttöön yhteinen digitalisaation visio vuoteen 2025 mennessä; asiakas on tärkein ja on tuotettava parempaa tietoa, parempia valintoja, toimintaa ja palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 5-7.)

Digitalisaation ja digitalisaatiolinjausten toteuttaminen menestyksekkäästi vaativat muutoksia johtamiseen, toimintaan, osaamiseen ja yhdenvertaiseen palveluiden tuottamiseen. Johtamiseen ja ohjaamisen näkökulmasta tulee johdolla olla näkemys digitaalisesti uudistettavista kehityskohteista konkreettisesti sekä heidän tulee asettaa tavoitteet organisaatiolle ja työntekijöille. Kehittämishankkeissa johtamisessa on hyödynnettävä yhteen toimivia suunnittelu- ja seurantavälineitä. Johtamistapoja ja osaamista on kehitettävä ja henkilöstö on otettava päätöksentekoon mukaan mahdollisimman varhain. Toiminnan, osaamisen ja rakenteiden näkökulmasta muutokset tulevat esiin asenteiden ja toimintatapojen muuttumisessa käyttäjä- ja asiakaskeskeiseksi, ja digitalisaation edellytyksenä nähdään yhteinen kokonaisarkkitehtuuri sekä hankintojen juostavuus. Hallinnonalan toimintatapoja on uudistettava tukemaan digitaalisia käytäntöjä ja yhteistyön rakenteita sekä toimintatapoja on kehitettävä ja muutettava. Työntekijöiden osaamista on kehitettävä ja heitä on motivoitava, jotta he näkevät digitalisaation tuomat hyödyt. Viimeisenä osiona yhdenvertaisuuden näkökulmasta palvelut on kehitettävä asiakkaan tarpeen mukaan niin, että ne palvelut ovat kaikilla käytettävissä. Kansalaisille on myös tarjottava tukea digipalveluiden käyttöön ja turhaa digitalisointia on vältettävä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 23-26)

Sosiaalityö haastetaan ottamaan paikkansa yhteiskunnallisessa muutoksessa. Sosiaalista ulottuvuutta olisi vahvistettava sekä käytännöissä, mutta myös toimintapolitiikoissa. Sosiaalityön olisi kiinnityttävä uudella tavalla talouden ja teknologian kysymyksenasetteluihin, sekä tuotava niihin uudenlaista näkökulmaa ja tietoa sosiaalityön silmin. Erityisesti sosiaalityön tiedon ja teknologisten sovellusten jatkuva kehittäminen koetaan merkittävänä tekijänä. Innovaatio-toiminnassa tärkeimpiä teemoja ovat tieto, tiedon tuottaminen ja tiedon käyttö. Se, miten sosiaalityön tulevaisuutta lähdetään rakentamaan, on sidoksissa siihen millaiseen tietoon, tiedon tuottamiseen, tietotekniseen kehittämiseen sekä tiedonhallintaan lähdetään nojautumaan. Sosiaalityö on kuitenkin hyvin sidoksissa tietoyhteiskunnan kehitykseen, koska ihmiset toimivat tiedon haltijoina, käyttäjinä ja tuottajina. Vaikka sosiaalialalla ollaan vielä teknologisten sovellusten käytössä alkutaipaleella, näköalat ja kehitystyöt ovat kiinnostavia sekä kehittämisen kentät laajat. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 9-10.)

Pohdittaessa sosiaalityön kehittämistä teknologisempaan suuntaan, on siitä ensin tehtävä tutkimuksia. Kansalaisten näkökulmasta asiaa tutkittaessa on analysoitava tasa-arvoisten mahdollisuuksien toteutuminen. On tutkittava esimerkiksi sitä, miten teknologian käyttö on yhdenvertaista ja sen hyödyt toteutuvat kaikille varallisuudesta riippumatta tai miten ne näkyvät alueellisten palvelutarpeiden osalta. Teknologia antaa paljon uusia mahdollisuuksia, mutta voi myös aiheuttaa uudenlaista syrjäytymistä, riippuvuutta tai vallankäyttöä. Sosiaalityötä kehitettäessä onkin tärkeä löytää tutkimuksissa sellaiset teknologiset käyttötavat, joiden avulla kansalaisia tuetaan arjessa selviytymisessä ja yhteiskunnallisten toimintojen osallisuudessa. On otettava myös huomioon, miten verkkoon kerätyssä tiedossa toteutuvat yksityisyys, omistajuus sekä salassapito. Kansalaisten lisäksi on tutkimuksissa otettava huomioon myös sosiaalialan työntekijät. Tutkimuksissa tulisi olla avainasemassa se, millaisia uusia työmenetelmiä voidaan lähteä kehittämään ja edistää näin sähköisten dokumentaatiokäytäntöjen kehittämistä. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 12-13.)

Kuinka verkkopalveluita sitten hyödynnetään sosiaalialan työssä? Tällä hetkellä sosiaalihuollon ammattilaiset käyttävät sähköisiä palveluita ja tiedonhakua verkosta päivittäin. Keskeinen tietotekniikan sovelluksen muoto ovat asiakastietojärjestelmien käyttö, etuuksien maksaminen sekä erilaiset tilastot. Sosiaalialan työntekijät myös viestivät niin keskenään kuin asiakkaidenkin kanssa sähköisesti, ja neuvovat toisiaan verkon eri palveluissa. Vielä kuitenkin sosiaalialalla tietotekniikan käyttö on hyvin vähäistä ja oletettavaa on, että hyödyntämällä verkkopalveluita nykyistä tehokkaammin pystyttäisiin tukemaan niin ammattilaisia kuin asiakkaitakin paremmin. Sosiaalialan ammattilaisilta toivottaisiinkin runsaasti aloitteita kehittämistyön aloittamiseen ja tietoa, siitä minkälaiset uudet sovellukset tai työmuodot helpottaisivat työtä sekä kehittäisivät palveluita yhä parempaan suuntaan. Muutoksen keskellä suurimmat paineet tulevat olemaan siinä, miten joustavien organisaatorakenteiden kehittämiseen, työ-

ja palveluprosessien uudelleen arvioimiseen, ammattilaisten vuorovaikutuksen kehittämiseen sekä uusien asiointitapojen tuomat ammattitaitovaatimuksiin pystytään vastaamaan. Asiakkaiden näkökulmasta paineet nousevat esiin siinä, miten palveluista saadaan saumattomia ja organisaatiot tekemään yhteistyötä, miten prosessien laadun parantamista voidaan parantaa tiedonkulun parantamisella, miten asiakkaiden tarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon sekä osallistaa heitä. (Pohjola ym. 2010, 113-114.)

Sosiaalialalla organisaatioissa uutta tietoa syntyy koko ajan, ja ne toimivat yhä enemmän tiedon varassa. Erilaisten järjestelmien avulla tietoa hallitaan ja niiden tavoitteena on myös tukea organisaatiota tavoitteissaan. Kun tiedon hallinta on laadukasta, voidaan sosiaalityössä palvella asiakkaita yhä paremmin ja tasa-arvoisemmin, välttää virheitä sekä ohjata toimintaa tehokkaammin. Vaikka sosiaalityössä tehdään töitä asiakastiedon kanssa, on erittäin tärkeää, että ammattilaisilla on tietoa myös menetelmistä, palvelujärjestelmästä, yhteistyötahoista ja lainsäädännöstä. Asiakastiedot tallentuvat sähköisiin järjestelmiin ja muuta tietoa ammattilaisille on tarjolla esimerkiksi intranetistä. Verkkotietoa käytetään kuitenkin hyvin niukasti ja verkkotiedon kokoamisen sekä rakenteiseen muotoon saattamisen, mutta myös verkkotyökalujen kehittämisen tarve on suuri. (Pohjola ym. 2010, 115-116.)

Verkkokonsultointi ja lastensuojelun käsikirja ovat sosiaalialan käytetyimpiä verkossa toimivia palveluita. Verkkokonsultoinnin avulla voidaan sähköisessä järjestelmässä kysyä neuvoa muilta ammattilaisilta vaikeissa tapauksissa. Konsultoinnin avulla saadaan toisenlaista näkökulmaa ja vahvistusta omalle näkemykselle, mutta asiakkaille on pystytty myös tarjoamaan parempia vaihtoehtoja ja nopeampia vastauksia. Tyypillisesti verkkokonsultti on tehnyt pitkän uran sosiaalialalla ja omaa paljon omakohtaista kokemusta. Lisäksi lastensuojelun käsikirja toimii verkossa ammattilaisten apuna nopeana informaatiokanavana, jonka kautta uusi tieto pystytään hyödyntämään yhä nopeammin. Osaamisen päivittämisen lisäksi se toimii myös erittäin hyvin perehdyttämisessä. Kun tieto löytyy nopeasti yhdeltä verkkosivustolta, nopeuttaa ja tehostaa se työntekoa huomattavasti. (Pohjola ym. 2010, 116-122.)

Vaikka sosiaalityö onkin usein kasvokkain tehtävää asiakastyötä, pystyttäisiin useita työtehtäviä tehostamaan teknologian avulla. Tekniikan avulla palvelut olisivat paremmin saatavilla, tehokkaampia, asiakkailla olisi mahdollisuus pyytää apua anonymisti sekä työntekijöillä mahdollisuus kohdata asiakkaita uusin tavoin. Verkkoneuvonta, ja erityisesti lasten sekä nuorten suosimien verkkopalveluiden moniammatilliset ennaltaehkäisevät työmenetelmät, ovat olleet hyvin toimivia keinoja tehdä sosiaalityötä. Lähitulevaisuudessa täysi-ikäisille on tulossa myös mahdollisuus verkon kautta päästä omiin sosiaalihuollon asiakastietoihin. (Pohjola ym. 2010, 123-125.)

3.4 Nuoret ja digitalisaatio

Uusien innovaatioiden kehittäminen lastensuojelun kentällä olisi erittäin tärkeää tällä hetkellä, jotta pystytään vastaamaan nuorten tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Nuoria voidaan kutsua teknologisiksi, koska nuorille internet ja erilaiset digitaaliset palvelut ovat osa elämäntyyliä. Vuorovaikutustavat ovat muuttumassa yhä enemmän digitaalisiksi ja etenkin nuorilla se asettuu osaksi arkea. Digitalisoituminen on tuonut myös uusia osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksia sekä luonut nuorten keskuuteen täysin uuden kulttuurin. (Rahja 2013, 4.)

Ritakallio (2017, 29-34) on tutkinut nuorten sähköisten palveluiden käyttöä. Tutkimuksissa ilmeni, että nuoret käyttävät internetiä ja älypuhelimia päivittäin ja hoitavat jonkin verran asioitaan sekä ihmissuhteitaan internetin avulla. Internetiä käytetään sosiaalisen median käyttöön, pelaamiseen, harrastusvarauksiin, kouluun liittyviin asioihin sekä tiedon etsimiseen. Kouluterveydestä kysyttäessä, nuoret eivät toivoneet tekstiviestittelykanavaa ammattilaisten ja itsensä välille. Sen sijaan nuoret toivoivat anonyymia keskustelupalstaa heidän ja terveydenhoitajan välille.

Nuorille palveluiden tiedon puute lisää epävarmuutta ja nostaa asioimiskynnystä. Palveluista pitäisi tehdä nuorille ennestään tuttuja ja helposti löydettäviä. Nuorien palveluita pohdittaessa ja kehitettäessä on tärkeää ottaa huomioon, että nuoret kaipaavat turvallisia ja tuttuja aikuisia, joilta hakevat apua alasta riippumatta. Nuoret on tehtävä tietoisiksi eri palveluista ja ammattilaisista, jotta ohjaamista asiantuntijalta toiselle pystytään välttämään. Nuoret myös toivovat, että tiedot löytyvät helposti sähköisessä muodossa, mikä vastaa heidän tarpeisiinsa paremmin. (Ritakallio 2017, 52-53.)

Sähköiset palvelut toimivat koko vuorokauden ympäri paikasta riippumatta. Digitalisaatio tuo uusia mahdollisuuksia nuorten ohjaukseen sekä palveluihin. Nuoria usein mietityttävät yleiset asiat ja tilanteet, eivätkä ne välttämättä ole paikkakuntasidonnaisia. Verkko-ohjauksen avulla pystytään vastaamaan syrjäseutujen ja kasvukeskusten väliseen eriarvoistumiskehitykseen ja samalla pystytään lisäämään palvelujärjestelmän kustannustehokkuutta. Verkon välityksellä annettavaa tukea ei pidä nähdä kilpailijana kasvokkain tapahtuvalle tuelle. Molemmat tuen muodot täydentävät toisiaan ja niitä yhdistämällä pystytään tarjoamaan laadukkaampia palveluita. (Ervamaa, Haahkola, Illi, Markkola, Tukiainen & Suomalainen 2015, 9.)

Nuorten sähköisten palveluiden käyttöä on tutkittu osana Digisti Fiksu-hanketta. Hankkeessa haastateltiin 8-24-vuotiaita nuoria yhteensä 114, joista kuitenkin vain 20 oli alle 18-vuotiaita. Haastateltavat olivat pääasiassa pääkaupunkiseudulta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että nuorten asennoituminen sähköisiin palveluihin kohtaan on erittäin myönteinen ja sähköiset palvelut on

otettu nuorten keskuudessa hyvin vastaan. Nuoret toivoivat enemmän mobiilisti toimivia palveluita, mutta myös mahdollisuutta kasvokkain tapahtuvaan asiointiin esimerkiksi KELA:ssa. Nuorten negatiiviset kokemukset sähköisistä palveluista rajoittuivat oikeastaan vain sivujen toimivuuteen tai palveluiden käytettävyyteen. Nuorista yllättävän moni, 28 vastaajaa, olisi halukas osallistumaan digitaalisten palveluiden kehittämiseen. (Marjanen 2017.)

Suomessa on lähdetty hyvin kehittämään nuoria tukevia digitaalisia palveluja, mutta esimerkiksi Australiassa ollaan edelläkävijöitä nuorten hyvinvoinnin tukemisessa digitaalisten palvelujen avulla. Australiassa on lähdetty tutkimaan vuosina 2011-2016 teknologian merkitystä nuorten elämään sekä miten nuorten hyvinvointia voidaan parantaa teknologian avulla. Tutkimuksesta saadun tiedon avulla järjestöissä luotiin uusia digitaalisia palveluita nuorille, kun taas Suomessa pyritään käyttämään valmiita kanavia eikä kehitetä uusia sovelluksia. Nuorisolähtöisyys nousi tärkeäksi osaksi uusia palveluita kehitettäessä. Tärkeitä osa-alueita ovat kielen merkitys sekä nuorten osallistaminen ja kuuleminen. Nuorten kanssa yhdessä kehitetyt palvelut vastaavat parhaiten nuorten tarpeisiin ja silloin niissä voidaan käyttää nuorten ilmaisia. Esimerkiksi nuoren hakiessa tietoa ahdistuksesta hän löytää apua kirjoittamalla hakukenttään ”paska olo” ahdistuksen sijaan. Palveluiden tulisi olla myös hyvin yksiselitteisiä, eli käyttäjälle on käytävä heti selväksi, millaista apua palvelun kautta voi saada. Ihannetilanteessa verkkopalvelut täydentävät kasvokkain tehtävää työtä, eikä niistä missään tapauksessa ole pyrkimys tehdä erillisiä. (Aaltonen 2016, 1-5.)

Nuorilla vuorovaikutuksen ympäristöt muuttuvat ja nuorten kanssa tehtävän työn on kuljetettava sen mukana. Tällä hetkellä nuorille suunnatut palvelut pitäisi suunnata niin kasvokkaiseen kohtaamiseen, mutta myös digitaaliseen jakamiseen. Jotta palvelut saataisiin digitaalsiksi, olisi organisaatioissa asetettava tavoitteita digitaalisten palvelujen käyttämiseksi. Palveluita suunniteltaessa on otetta myös huomioon, että niiden tulisi olla kaikkien käytettävissä helposti. Jotta tavoitteet digitaalisuudesta saavutettaisiin ja nuoret löytäisivät palvelun piiriin, on digitaalisesti tehtävää työtä myös arvioitava ja mitattava. Näin voidaan entisestään kehittää palvelut vastaamaan nuorten tarpeita. (Westman 2016, 67-69.)

Sosiaalipalveluiden vaikutus lapsen ja nuoren kehitykseen voi tapahtua monissa eri elämänvaiheissa. Digitaalisten palveluiden avulla pystytään vapauttamaan sosiaalialan ammattilaisten aikaa asiakastyöhön. Nuorten kanssa toimittaessa usein työtä tehdään moniammatillisesti ja digitaalisten palveluiden avulla konsultointi ja organisaatioiden rajat olisi helppo ylittää erilaisten digitaalisten ympäristöjen avulla. Nuorten keskuudessa digitaalisuus mahdollistaa vuorovaikutuksen myös etänä, mikä vaikuttaa nuoren vuorovaikutukseen sekä empatiataitojen kehittämiseen. Myös oppimisympäristöjen tarjoaminen digitaalisesti auttaisi nuorten sosiaalisten taitojen kehittämisessä sekä tarjoaisi helpommin moniammatillista apua nuorelle. (Saarikivi 2017, 4-6.)

Jälkihuollon ohjaajana näen digitalisoitumisen tuovan uudenlaisia mahdollisuuksia toteuttaa sekä kehittää työtä. Nuorten muuttaessa toiselle paikkakunnalle, esimerkiksi opiskelemaan, voidaan heitä edelleen tukea esimerkiksi Skypen kautta normaalien tapaamisten lisäksi. Nuoria helpottaa myös, kun ohjaaja pysyy edelleen samana, varsinkin jos luottamussuhde ohjaajan ja nuoren välille on jo syntynyt. Digitalisaation myötä on mahdollista myös tuottaa uudenlaisia palveluita, joista eri palvelut ovat löydettävissä yhdestä paikasta mikä helpottaa nuorten hahmottamista palvelujärjestelmien viidakossa (Ervamaa ym. 2015, 11-12).

4 Käyttäjäkeskeinen ja asiakaslähtöinen kehittäminen

Käyttäjäkeskeisen kehittämisen lähtökohta on, että kehittämistehtävä toteutetaan yhdessä niiden kanssa, kenen elämään kehittämistehtävä liittyy. Käyttäjien osallistuminen on keskeinen tekijä kehittämistehtävän onnistumisen kannalta. Käyttäjät voivat toimia tiedonantajina, jotta kehittämisprosessi vastaisi paremmin heidän tavoitteitaan. Toiseksi käyttäjät voivat osallistua kehittämistoimintaan tai heidät voidaan myös nähdä tasavertaisina kehittäjinä. (Toikko & Rantanen 2009, 95-97.)

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että palveluita järjestettäessä organisaatiossa otetaan myös asiakkaan tarpeet huomioon ja toiminta olisi mahdollisimman vastavuoroista. Palveluntarjoajalta täytyy löytyä asiakasymmärrystä ja vastavuoroisesti asiakkaalta palveluymmärrystä. Kun asiakaslähtöisyys toimii, voidaan ottaa seuraava askel ja siirtyä asiakaskeskeisyyteen, jossa asiakas nähdään palveluiden keskipisteenä ja osallistuu alusta asti palvelun kehittämiseen. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 20-21.)

Asiakas on syytä nähdä tutkijan kanssa yhdenvertaisena toimijana, jotta toiminta olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä. Yhdenvertaisuus luo asiakkaan ja tutkijan välille kumppanuuden, joka edellyttää hyvää vuorovaikutusta ja ennen kaikkea luottamusta heidän välillään. (Virtanen ym. 2011, 19.) Asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta pohdittaessa on myös eduksi, että asiakkaat voivat osallistua kehittämistoimintaan omien henkilökohtaisten ajatusten, kokemusten sekä näkemysten kautta. Konkreettisesti asiakkaat voivat osallistua kehittämistoimintaan esimerkiksi käytettävyydestauksen kautta, jonka avulla palvelun toimintaa selvitetään. (Toikko & Rantanen 2009, 99.)

Sosiaalipalveluita kehitettäessä on keskitytty tekemään kehittämistyötä virrallisten järjestelmien ja asiantuntijoiden kanssa, vaikka palvelukäyttäjien osallistumista on alettu korostaa. Asiakaslähtöisyyden näkökulma kohdentuu yksittäiseen asiakkaaseen, kun taas palvelukäyttäjänäkökulma kattaa koko asiakasryhmän. Asiakaslähtöisyyden lisäksi vertaistoiminta on yhtä tärkeää, sillä siinä tavoitellaan palvelunkäyttäjien ja ammattilaisten välille vuorovaikutusta. Palvelunkäyttäjät osallistuvat kehittämisprosessiin tuottamalla tietoa ja osallistumalla

suunnitteluvaiheesta aina toteutukseen asti. Näin asiakkaista pystytään tekemään kokemus-asiiantuntijoita koko asiakasryhmän palveluiden näkökulmasta. (Toikko 2012, 122-123.)

Heti projektin alussa on aloitettava suunnitteluprosessi ja sitä on jatkettava siihen asti kunnes vaatimukset täyttyvät. Käyttäjäkeskeisessä tuotekehityksessä menetelminä käytetään tiedonkeruuta valmiista lähteistä, haastattelua, havainnointia sekä itsedokumentointia. Menetelmiä käytettäessä on tärkeää olla järjestelmällinen, koska silloin työtapoja pystytään tutkimaan metodisesti. Tämä tarkoittaa työtapojen hyvien ja huonojen puolien etsimistä, niiden puutteiden paikantamista ja kehittämistä. (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 18-20.)

Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa lähdetään siitä, mitä liiketoiminnallisia tavoitteita on, mutta myös siitä millaisia tulevat käyttäjät tulevat olemaan. Käyttäjäkeskeisien menetelmien avulla kiinnitetään tuotteen suunnittelussa huomiota helppokäyttöisyyteen, tehokkuuteen ja käyttäjätuottavuuteen. Käyttötarinoiden ja prototyyppien avulla saadaan testattua sekä arvioitua tuotetta hyvissä ajoin ennen toteutusta sekä aihetta miettiä toteutustavan realistisuudesta. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 27.) Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa yksi tärkeä osa on käyttäjätutkimus, jonka avulla käyttäjät osallistetaan suunnitteluun tuotekehityksen alkuvaiheessa. Käyttäjätutkimusta käytetään silloin, kun käyttäjärühmä tunnetaan huonosti. Käyttäjätutkimuksen avulla pystytään ohjaamaan teknistä ja kaupallista tuotekehitystä sekä rajaamaan että priorisoimaan vaihtoehtoja. (Huotari ym. 2003, 21.)

Opinnäytetyössäni koin tärkeäksi lähteä kehittämään uutta palvelua asiakaslähtöisesti sekä käyttäjäkeskeisesti. Kehittämistehtävän tarkoituksena on tuottaa palvelu nuorille, joten nuorten osallistaminen suunnitteluun oli itsestään selvää. Päädyin työstimään opinnäytetyötäni kehittämistutkimuksen kautta, jotta pystyin osallistamaan nuoret uuden palvelun kehittämiseen. Teemahaastattelujen sekä käytettävyydestä tutkimuksessa tehtyjen haastatteluiden avulla he olivat kehityksessä mukana alusta loppuun asti. Haastatteluiden avulla koin saavani enemmän kehittämisen kannalta tärkeää tietoa. Opinnäytetyössäni teemahaastatteluiden kautta lähdettiin keräämään tietoa jälkihuollon vaikutuksista ja tuen sekä palveluiden tarpeesta. Haastatteluista analysoitujen tiedon perusteella lähdin toteuttamaan käyttöliittymäsuunnitelmaa, minkä tavoitteena oli tuottaa raakaversio uudesta palvelusta. Käyttöliittymäsuunnittelussa syntyneen raakaversion avulla lähdin toteuttamaan käytettävyydestä, jonka tavoitteena oli saada tietoa tuotteen käytettävyydestä sekä tuoda esille mahdollisia kehittämistehtäviä.

4.1 Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä

Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jolla on selkeästi määritelty tavoite ja kehittämis-työtä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi. Kehittäminen voi olla toimintatavan tai toimintarakenteen kehittämistä aina parempaan ja tehokkaampaan suuntaan. Kehittämisessä tavoittel- laan muutosta työnteon tapaan tai menetelmiin, rakenteisiin ja prosesseihin, mutta se voi tarkoittaa myös tuotekehitystä. (Toikko & Rantanen 2009, 14-16.) Kehittämistutkimuksessa kehitetään innovaatioita tutkimuspohjaisesti. Siinä kehittäminen sekä tutkiminen yhdistyvät teoreettisissa ja kokeellisissa vaiheissa, joita prosessi sisältää. Kehittämistutkimuksessa pää- tavoite on teorian luominen sekä pienessä mittakaavassa kehitettyjen asioiden yleistäminen suurempaan mittakaavaan. Kehittämistutkimuksessa hyödynnetään tutkimukseen osallistujia ja ongelmaa tarkastellaan todellisissa olosuhteissa. (Pernaa 200, 12-17, 24.)

Kehittämistutkimus lähtee aina muutostarpeesta, jossa tutkimus ja kehittäminen yhdistyvät. Kehittämistutkimus ei ole erillinen tutkimusmenetelmä, vaan se sisältää eri tutkimusmenetel- miä, jotka muotoutuvat tilanteen ja kehittämiskohteen mukaan. Sen taustalla on aina teoria, johon kehittämistyössä nojataan ja se vaatii aina tutkimuksellisen otteen tai tutkimusstrate- gian. Siinä on myös mahdollista yhdistää kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetel- mät. Englanninkielessä puhutaan kehittämistutkimuksesta sekä toimintatutkimuksesta ”action research”. (Kananen 2012, 19.) Muutostarpeen tavoite voi tulla ulkoapäin tai toimijat voivat itse määritellä sen. Suurin osa kehittämisen tavoitteista määritellään ylhäältä- tai ulkoapäin. Tavoitteet voivat kuitenkin tulla myös toimijoilta, jolloin prosessi rakentuu avoimessa ympä- ristössä toimijoiden määritellessä kehittämisen. Kehittäminen tapahtuu tällöin vaihe vai- heelta yhdessä ja tavoite muotoutuu yhteisen prosessin myötä. (Toikko & Rantanen 2009, 15.)

Tutkimuskysymykset esiintyvät kehittämistoiminnassa yleisesti arviointikysymyksinä tai kehit- tämiskysymyksinä. Tutkijan ja tutkittavan välinen suhde voidaan nähdä kahdella eri tavalla riippuen kehittämisprosessista. Tutkimussuuntauksesta riippuen korostetaan joko tutkijan ja kohteen erillisyyttä tai heidän välisen vuorovaikutuksen merkitystä tutkimuksen kannalta. Sil- loin kun kehittämisessä nostetaan toimijoiden omat näkökulmat esille, vuorovaikutus tutkijan ja kohteen välillä on merkittävässä roolissa. Jos taas tavoitellaan objektiivisia faktoja, koros- tetaan erillisyyttä heidän välillään. (Toikko & Rantanen 2009, 117-118.)

Toimintatutkimus eroaa kehittämistutkimuksessa siinä, että toimintatutkimuksessa kehittäjä on itse mukana kehittämiskohteen toiminnassa ja sen kohteena voivat olla kaikki inhimilliset osa-alueet. Kehittämistutkimuksen kohteena ovat kuitenkin ennemminkin palvelut, tuotteet, prosessit sekä toiminnot. Kehittämistutkimuksessa ei edellytetä tutkijan mukanaoloa niin kuin toimintatutkimuksessa. (Kananen 2012 41-42.) Vaikka itse olen opinnäytetyössäni mukana ke- hittämistutkimuksessa, niin kohteena on palvelu jota tuotetaan yhdessä asiakkaiden kanssa, ja silloin on syytä puhua ennemminkin kehittämistutkimuksesta eikä toimintatutkimuksesta.

Kanasen mukaan (2012, 42-43) ”kehittämistutkimus ei tuota pelkästään tekstejä vaan käytännössä toimivia ratkaisuja”. Kehittämistutkimuksessa ei pyritä yleistämään vaan tutkimustuloksena saadaan aikaan muutos entiseen. Usein jo olemassa olevaa tuotetta tai toimintatapaa lähdetään parantamaan. Hyöty jää usein vain tietyn organisaation käyttöön ja sen takia kehittämistyö onkin dokumentoitava sekä julkistettava. Toikko & Rantanen (2009, 172) tuovat esille, että kehittämistoiminnassa, etenkin sosiaalihuollossa, olisi siirryttävä projekteista konseptikehittämiseen. Konseptikehittämisessä organisaatorajojen ylittämisen ja asiantuntijoiden verkostoitumisen avulla pystytään vastaamaan kansalaisten tarpeisiin yhä monipuolisemmin. Tällöin myös hyöty olisi jaettavissa yhä useammalle toimijalle ja kohderyhmälle.

Kehittämistutkimus koostuu kahdesta prosessista: kehittämistyöstä sekä tutkimuksesta. Kehittämistyö voi olla esimerkiksi prosessi, tuote tai palvelu. Tutkimustyö kohdistuu kehittämistyössä sen alkuun ja loppuun, ja se noudattaa tutkimusprosessia ja käyttää erilaisia tutkimusmenetelmiä. (Kananen 2012, 45-46.) Kehittämisprosessissa saatu tieto on tyypillisesti käytännöllistä ja se tukee kehittämistyötä. Tiedontuotannon avulla toimijoiden oma oppiminen ja oman toiminnan kehittäminen ovat keskiössä. Lisäksi tiedolla on merkitystä kehittämishankkeelle, sillä tiedon tuottaminen ja itse toiminta liittyvät vahvasti toisiinsa ja ne ohjaavat kehittämistoimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 113-116.) Tutkimuksen tuotoksena tässä tapauksessa syntyy palvelun prototyyppi, jonka kehittämiseen hyödynnetään tutkimusprosessin kautta saatua tietoa.

Tutkimuksissa yritetään välttää virheiden syntymistä ja siksi tutkimuksissa myös arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa sitä, että mittaustulokset toistuvat, tai jos kaksi vastaajaa päätyy samaan tulokseen, voidaan tulosta pitää reliaabelina. Tutkimuksen pätevyys eli validius tarkoittaa, että tutkimus mittaa juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.) Kehittämistoiminnassa tutkimuksen analysoinnin nopeutta pidetään tärkeämpänä kuin analyysin tutkimuksellista luotettavuutta (Toikko & Rantanen 2009, 121).

4.2 Teemahaastattelu kehittämisen tukena

Tutkimushaastattelun muotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Haastattelut tehdään yleensä yksilöhaastatteluina, mutta myös pari- ja ryhmähaastatteluina. Teemahaastattelu eli puolistrukturoituhaastattelua varten keskeiset teemat sekä aiheet on poimittu valmiiksi, jotta tutkimusongelmaan saataisiin vastaus. Teemahaastattelua voidaan käyttää sekä laadulliseen että määrälliseen tutkimukseen. Teemahaastattelua käytetään määrällisessä tutkimuksessa yleensä vain silloin kun tietoa tutkittavasta aiheesta on hyvin vähän, koska tutkimusaineiston käsittely vie paljon aikaa. (Vilkkä 2015, 122-124.) Opinnäytetyössäni valitsin teemahaastattelun haastattelumuodoksi, koska avoin haastattelu olisi voinut

johtaa keskustelun pois itse teemasta. Keskeisten teemojen avulla sain tutkimuksessa tietoa halutuista aiheista, mikä helpotti myös aineiston analysointia.

Teemahaastattelussa kysymykset ovat kaikille vastaajille samat, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole, joten vastaajat saavat vastata omin sanoin. Lisäksi haastattelijalla on mahdollisuus vaihtaa kysymysten muotoa haastattelujen aikana. Teemahaastattelu etenee niin, että aluksi tutkijalla on tiedossa tilanne minkä tutkittavat ovat kokeneet. Lisäksi tutkija on jo selvittänyt tutkittavan asian taustoja. Sisältö- ja tilanneanalyysin avulla tutkija on luonut oletuksia tutkimukseensa ja sitä kautta kehittää haastattelurungon. Viimeisessä vaiheessa haastattelut suunnataan tutkittavien kokemuksiin ennalta analysoitujen tilanteiden perusteella. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 47.) Teemahaastattelu runkoon kirjataan keskusteltavat aiheet eli teemat. Aiheet on valittava niin, että ne kattavat tutkittavan ilmiön. Lisäksi runkoon on laitettava esille taustatiedot. (Kananen 2017, 97.) Teemarunko oikeastaan sisältää kolmentasoisia teemoja. Ylin taso käsittää laajimmat teemat, toinen taso tarkentavat apukysymykset ja kolmannella tasolla yksityiskohtaiset kysymykset. (Eskola & Vastamäki 2015, 37-38.)

Teemahaastattelu termiä ei käytetä muissa kielissä vaan puhutaan esimerkiksi fokusoidusta haastattelusta (Focused Interview). Myös puolistrukturoituhaastattelu termiä käytetään useammin. Teemahaastattelu termissä kuitenkin tulee esille se, että haastattelut kohdistetaan ennalta valittuihin teemoihin. Se ei myöskään sido haastattelua kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimukseen, eikä se määritä haastattelukertojen määrää eikä analysoinnin syvällisyyttä. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 47-48.)

Miten teemahaastattelu eroaa muista tutkimushaastattelujen muodoista? Lomakehaastattelussa, joka on strukturoitujen haastattelujen ääripäässä, ovat valmiit kysymykset sekä vastausvaihtoehdot, jotka esitetään tutkittaville samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Strukturoimattomissa haastatteluissa, kuten avoin haastattelu, rakenne muotoutuu haastateltavien kautta. Haastattelut ovat enemmänkin keskusteluja, joita käydään vapaamuotoisesti. Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu asettuu näiden välille. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11.)

Teemahaastattelussa pyritään ymmärtämään ja samaan käsitys tutkimuksen kohteesta. Haastattelu on palapeli, joka koostuu eri teemojen vastauksista joista pyritään rakentamaan kokonaisuus. Tutkijalla on oltava ennen haastattelun laatimista ennakkonäkemyksiä ilmiöstä, joiden avulla hän laati haastattelupohjan. Keskustelu etenee vastaajan ehdoilla ja hänellä on mahdollisuus kertoa vapaasti omia kokemuksiaan tutkittavasta ilmiöstä. Tarpeen mukaan tutkija voi lisätä tarkentavia tai yksityiskohtaisia kysymyksiä haastattelun aikana. (Kananen 2017, 89-98.)

Haastattelu on kahden ihmisen välistä viestintää, jossa vuorovaikutus koostuu ihmisten sanoista sekä tulkinnoista. Kieli on keskeisessä roolissa haastatteluissa, sillä ilman kieltä kommunikaatio tapahtuisi ilmeiden ja eleiden varassa. Tällöin kuitenkin kyse ei olisi haastattelusta. Haastatteluissa osallistujat pyrkivät välittämään omat ajatuksensa käsitteellisesti. Haastattelijan pyrkimys on selvittää, miten tutkittavien merkitykset rakentuvat tutkittavaa asiaa kohtaan. Haastatteluissa kuitenkin luodaan myös uusia merkityksiä ja haastattelijan läsnäolo ja tapa esittää kysymykset vaikuttavat haastateltavan vastauksiin. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 49.) Haastattelijan on pystyttävä myös innostamaan haastateltavaa keskusteluun, mutta pitämään myös haastattelu aiheessaan. Alun jälkeen haastateltavat joko kertovat vapautuneemmin omia asioitaan tai omaksuvat virallisemmän roolin ja vastailevat asiallisesti kysymyksiin. Myös ympäristö haastattelulle on syytä valita tarkoin, jotta haastattelu on mahdollisimman antoisa. (Huotari ym. 2003, 29.)

Teemahaastattelu kannattaa aloittaa esipuheella, eikä mennä suoraan aiheeseen. Esipuheen tehtävänä on saada ilmapiiristä miellyttävä ja riittävän vapautunut keskustelijoiden välille. Samalla myös niin sanotusti valta siirretään haastattelijalta haastateltavalle. Esipuhetta voidaan käyttää myös haastattelun keskellä, jotta voidaan keventää tunnelmaa vaikeista asioista puhuessa. Haastattelijan on myös kiinnitettävä huomioita puhetapaansa eli käytettävään kieleen. Haastateltava ei esimerkiksi välttämättä ymmärrä kaikkia tieteellisiä termejä, joten ne on muutettava arkikieliseen muotoon. Tilanteesta riippuen tutkijan on pystyttävä valitsemaan oikeanlainen kieli haastateltavan kanssa keskusteluun, sillä esimerkiksi liian tuttavallinen puhetapa voi vaikuttaa kosiskelevalta tyyliltä. (Eskola & Vastamäki 2015, 32-34.)

Teemahaastattelua tehdessä kannattaa varautua siihen, että haastatteluiden sopiminen voi olla melko haastavaa. On pohdittava, miten pystyy motivoimaan haastateltavat haastatteluun ja kiinnitettävä huomiota siihen, miten ensimmäinen viesti haastattelu pyynnöstä menee haastateltavalle. Riippuen aiheesta haastatteliija voi joutua hyvin erilaisiin tilanteisiin esimerkiksi päihteiden käyttäjiä haastateltaessa haastateltava voi olla humalassa ja tällöin haastatteluaikaa on syytä siirtää. Ennen haastattelua kannattaa myös tehdä esihaastattelu, jotta omia käytäntöjä pystyy vielä hiomaan ennen tutkimushaastatteluita. (Eskola & Vastamäki 2015, 39-40.) Opinnäytetyössäni haastatteluiden sopiminen oli helppoa, koska haastateltavat olivat omia asiakkaitani. Pystyin myös haastattelijana ennakoimaan tulevia haastattelutilanteita, koska haastateltavat olivat ennestään tuttuja. Kävin kuitenkin haastattelurunkoa läpi yhdessä työryhmän jäsenten kanssa ennen haastatteluja.

Haastattelujen tekemisen jälkeen haastattelut litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi. Riippuen analysointi tavasta ja tarpeesta, haastattelut voidaan kirjoittaa hyvin yksityiskohtaisesti tai jättää turhia kohtia pois. (Eskola & Vastamäki 2015, 42.) Litteroinnin jälkeen aineisto analysoidaan. Alustavien analyysien tekeminen kannattaakin aloittaa jo samanaikaisesti aineiston

keruun kanssa, jotta kynnys analyysin aloittamiseen ei olisi niin suuri. Aineistoa luokitellaan, analysoidaan ja tulkitaan. Aineiston luokittelun tavoitteena on käydä aineisto läpi järjestelmällisesti peilaten tutkimusongelmaa. Analyysivaiheessa syvennyttään aineistoon ja pohditaan myös tulosten luotettavuutta. Lopuksi aineistoa tulkitaan eli keskustellaan aineiston kanssa. Tulokset liitetään teoreettisiin näkökulmiin, jonka avulla tutkimusta avataan uudella tavalla. Lopputuloksena tutkittavaan ilmiöön on tuotu uusia tarkastelukulmia ja lähestymistapoja, jotka kutsuvat muita tutkijoita jatkamaan tutkimusta. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 9-29.)

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen tärkeitä osia on tutkimuksen valideetti ja reliabiliteetti, kun varmennetaan tutkimuksen luotettavuutta. Tiedon luotettavuus on tärkeää, koska se määrittää tutkimuksen laadun sekä luotettavuuden. Ilman tieteellisyyttä ei lopputulosta voida todentaa. (Kananen 2012, 162.) Tiedon laatua, tulisi tarkkailla tutkimuksen eri vaiheissa, kun menetelmänä käytetään haastattelua, jotta tulos olisi mahdollisimman laadukas (Hirsijärvi & Hurme 2004, 184).

Tutkimuksen laadukkuutta voidaan tavoitella heti alusta alkaen, kiinnittämällä huomiota haastattelurunkoon. Hyvän haastattelurungon kautta on mietitty mitä teemoja syvennetään ja mitä mahdollisia lisäkysymyksiä voi esittää. Aineiston laatua parantaa myös haastattelijana toimimisen harjoittelu, sillä se tuo varmuutta haastattelijalle. Haastatteluvaiheessa laatuun voidaan kiinnittää huomiota huolehtimalla välineistön kunnosta. Tutkimuksen laatua parantaa myös haastattelupäiväkirjan pito, joka helpottaa myöhempää tulkintaa, sekä haastattelujen nopea litterointi. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 184-185.)

Tutkimuksen laadukkuuteen halusin itse vaikuttaa alusta asti jo siinä, että lähdin tekemään haastattelurunkoa vanhojen tutkimustuloksien pohjalta sekä käymällä sitä läpi muiden ammattilaisten kanssa. Ennen haastatteluja harjoittelin haastattelijana olemista tekemällä muutaman haastattelun tutuille ihmisille. Haastatteluvaiheessa kirjasin jo ylös tärkeimpiä esille nousseita asioita, mikä helpotti aineiston analysointia.

Reliabiliteetti, eli tutkimustulosten pysyvyys tarkoittaa sitä, että toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset. Tutkimustulosten pysyvyyttä on kuitenkin vaikea varmistaa, sillä uusintamittaus on ainoa keino ja se voi olla kallista sekä vaikeaa. Lisäksi ilmiö voi muuttua koko ajan, mikä vaikuttaa vastauksiin. Kehittämistutkimuksessa tutkimuksen reliabiliteettia pohdittaessa kohtaa samat ongelmat kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta ongelmia tuottaa myös se että kehittämistutkimus pyrkii muutokseen eikä tulosten pysyvyyteen niin kuin kvantitatiivinen tutkimus. (Kananen 2012, 167-168.)

Validiteetti, eli tutkimuksen pätevyys, tarkoittaa sitä että tutkimustulokset ovat päteviä samanlaisissa tilanteissa. Validiteetti jaetaan ulkoiseen validiteettiin ja sisältövaliditeettiin. Kehittämistutkimuksessa ulkoista validiteettia ei nähdä ongelmana, koska tutkimukseen osallistuu kaikki asianomaiset. Sisältövaliditeetti tarkoittaa, sitä että mitataan juuri sitä asiaa jota tutkitaan. Kehittämistutkimuksessa on myös käytettävä oikeita mittareita ja muutokseen liittyvät mittarit ovat keskeisessä asemassa, kun tavoitteita arvioidaan. (Kananen 2012, 169-170.)

Opinnäytetyötä tehdessäni tutkimuksen pysyvyyttä tuki jo pienellä otosmäärällä saadut yhtenevät vastaukset. Lisäksi verratessani niitä aikaisempiin tutkimuksiin, löytyi samankaltaisuuksia jonkin verran. Tutkimuksen pätevyyttä tukevat myös yhtenevät vastaukset sekä aikaisempien tutkimusten tulokset. Opinnäytetyöni tutkimustuloksia analysoidessa tulin siihen tulokseen, että tutkimuksella on saatu tieto juuri siihen mitä on lähdetty tutkimaan.

Lisäksi voidaan tarkastella myös rakennevaliditeettia sekä kriteerivaliditeettia. Rakennevaliditeetin avulla mitataan sitä, miten tutkimuksen käsitteet on johdettu teorioista. Kriteerivaliditeetti taas perustuu siihen, miten muiden tutkimuksia on käytetty omien tutkimustulosten tukena. Validiteettia pohtiessa voidaan kuitenkin rajata pohdinta vain koskemaan sisäistä ja ulkoista validiteettia. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimusprosessin systemaattista luotettavuutta ja ulkoisella validiteetilla tutkimustulosten yleistettävyyttä. Sisäistä validiteettia on melkein pä mahdotonta arvioida, mutta voidaan pyrkiä poistamaan sen pienentäviä tekijöitä. (Kananen 2012, 169-171.)

Kehittämistoiminnassa tehtäessä laadullista tutkimusta puhutaan enemmän tutkimuksen vakuuttavuudesta. Luotettavuus nähdään ennemminkin käyttökelpoisuutena, sillä tiedon on oltava todenmukaista ja ennen kaikkea hyödyllistä. Kehittämistoiminnassa aineistot ovat usein hyvin suppeita, jolloin tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa esille nousevat toistettavuuden ongelma. Vakuuttavuus laadullisessa tutkimuksessa korvaa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet. Tutkijan on tällöin vakuutettava muut tekemällä näkyviksi tutkimusta koskeneet valinnat ja tulkinnat. Tutkija osoittaa sen, kuinka uskottavasti hänen tuloksensa tekevät oikeutta tutkimuskohteelle. Johdonmukaisuus tutkimuksessa osoittaa tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin huolellista kuvaamista, joka edelleen kuvaa tutkimuksen luotettavuutta. Viimeiseksi kehittämistoiminnan luotettavuuteen vaikuttavat toimijoiden sitoutuneisuus. Kaikkien toimijoiden osallistuessa kehittämisprosessiin sitoutuneesti pidetään aineistoja, metodeita ja tuotoksia luotettavampina, kuin jos kaikki toimijat eivät osallistu kaikkiin vaiheisiin. (Toikko & Rantanen 2009, 121-124.)

Opinnäytetyössäni lähdin pohtimaan ennemminkin tutkimuksen luotettavuutta ja vakuuttavuutta, pätevyyden ja pysyvyyden sijaan. Tutkimuksessani keräämääni tietoa hyödynsin ennen

kaikkea käyttöliittymäsuunnittelussa, mutta sain myös vastauksen tutkimuskysymyksiin jälkihuollon tuen sekä palveluiden tarpeesta. Opinnäytetyössäni tuon esille tutkimusta koskeneet valinnat sekä tutkimuksen johdonmukaisuuden. Tutkimusaineisto on kerätty tarkoin valitulla otoksella ja tulosten analysointi on aloitettu jo haastatteluvaiheessa. Tutkimuksessani toimijat olivat sitoutuneita tutkimukseen, sillä he pääsivät itse kehittämään itselleen palvelua. Toimijoiden osallistuessa kehittämisprosessin jokaiseen vaiheeseen, saatiin tuloksista yhä luotettavampia. Aineiston ollessa hyvin pieni, ei pystytty tuloksia yleistämään, vaikkakin tuloksissa oli jo pienelläkin otosmäärällä yhtäläisyyksiä.

4.4 Käytettävyystestaus

Käytettävyyttä tutkittaessa yksi menetelmä on käytettävyystestaus (usability test), jonka avulla saadaan tärkeää tietoa käyttöliittymän toiminnasta sekä ongelmista. Menetelmää voidaan käyttää käyttöliittymäsuunnittelun aikana keski- ja loppuvaiheessa, mutta myös valmiille tuotteelle. Kun heti alussa otetaan virheet huomioon, saavutetaan parempi tulos ja tuotetta on vielä helpompi muokata, koska valmiin tuotteen korjaus on kallista ja jopa mahdotonta. (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 74.) Käytettävyystestin tekemisessä voi käyttää paljon rahaa käytettävyyslaboratorion rakentamiseen tai kokeneeseen henkilökuntaan. Tämä ei kuitenkaan ole välttämätöntä, kun testataan esimerkiksi nettisivuja tai sovelluksia. (Mitchell 2007, 1.)

Käytettävyydestä vaatii suunnittelua. Suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon myös se, missä vaiheessa tuote on ja mikä on testin tarkoitus. Halutaanko nopealla testillä saada vastauksia tuotteen suunnitteluun ja ulkonäköön liittyen, vai ottaa selvää pidemmän kaavan mukaan onko tuote jotain toista tuotetta parempi. Suurin osa käytettävyystesteistä tehdään kuitenkin nopeina testeinä, jolloin tavoitteena on saada tietoa ulkoasun käytettävyydestä. Käytettävyystestin suorittamiseksi testaaja tarvitsee: prototyypin tuotteesta, testin johtajan, tutkijan sekä mahdollisen assistentin, tilan testaukseen, mahdolliset nauhoitusvälineet, testaajat sekä muut materiaalit, kuten kysely- ja havainnointilomakkeet. (Mitchell 2007, 9-10.)

Miten palvelua lähdetään sitten testaamaan? Testattava palvelu voi olla vielä keskeneräinen paperimalli, demo tai valmis tuote. Yleisimmin testauksessa käytetään 3-6 hengen ryhmää, joiden oletetaan kuuluvan käyttäjäryhmään ja jotka on tarkasti valittu. (Huotari ym. 2003, 74-76.) Testiryhmää valittaessa on tärkeää valita sellaisia henkilöitä, jotka ovat mahdollisia tuotteen käyttäjiä. Käytettävyystestiin ei ole syytä valita esimerkiksi tuttavien, vain helpotukseen prosessia, koska tulos ei ole silloin luotettava. Tekemällä ajoissa käyttäjäprofiilin tuotteen mahdollisille käyttäjille, helpottaa se testattavien etsintää ja valintaa. Esimerkiksi uusien internetsivujen käytettävyyttä testattaessa ihminen, joka ei ole koskaan käyttänyt tietokonetta, ei anna yhtä luotettavaa tietoa sivujen käytettävyydestä kuin ”internetnero”. (Mitchell 2007, 17, 31-32.) Mikäli tulos jää käytettävyystestissä kuitenkin epäselväksi tai sitä

halutaan tarkentaa, voidaan osallistujien määrää lisätä. Testi suoritetaan joko käytettävyysslaboratoriossa tai aidossa käyttöympäristössä. Käytettävyydestä suorittamassa on yleensä 1-2 ohjaajaa, joista toinen vetää testiä ja toinen taltioi sekä huomioi. (Huotari ym. 2003, 74-76.)

Käytettävyydestä rakentuu testitilanteen selvittämisestä käyttäjälle, alkukyselystä tai haastattelusta, testitehtävien tekemisestä sekä loppuhaastattelusta. Aluksi testaajalle siis kerrotaan testin tarkoitus, että testin aikana kannattaa kommentoida vapaasti, testi vaikuttaa käyttäytymiseen ja testihenkilöllä on tärkeä rooli tuotekehityksessä. Testi on myös luottamuksellinen ja vapaaehtoinen. Tämän jälkeen alkuhaastattelun avulla selvitetään testihenkilön taustoja, kuten ikä, ammatti, sukupuoli ja niin edelleen. Testitehtävät tehdään yksitellen tarinan alkutilanteen läpikäynnin jälkeen. Loppuhaastattelu on lähinnä vapaampaa keskustelua, johon on laadittu valmiiksi muutamia kysymyksiä, jotta kaikki asiat tulevat varmasti esille. (Sinkkonen ym. 2009, 306-307.)

Ennen testin suorittamista on syytä selvittää testin tavoitteet, jotta testitehtävät kattavat kiinnostavimmat asiat. Käyttäjäryhmien selvittäminen ja testikäyttäjämäärän päättäminen ovat tärkeä osa testiä. Prototyypin testaukseen riittää yleensä muutama testaaja. Testaajien valikoiduttua valitaan toiminnot, mitä testataan ja laaditaan testitarina- ja tehtävät. Testitehtävien tekemiseen ei saisi mennä 10 minuuttia kauempaa, jotta saadaan luotettavia tuloksia. Testipaikan valinnan jälkeen valitaan menetelmä ja käytetäänkö yksilötestejä vai ryhmäläpikäyntejä. Ennen varsinaista testiä olisi myös hyvä järjestää pilottitesti, jotta voidaan tarkistaa tekniikan toimiminen, testitehtävät ja ajan mittaus. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 303-305.)

Testitehtäviä suunniteltaessa on tärkeää miettiä tehtävät sellaisiksi, joita testaajille voi tulla vastaan oikeassa elämässä. Tehtäviin valitaan usein sellaisia asioita, jotka kehittäjät näkevät mahdollisina ongelmina tuotteen käytössä. Mahdollisen työryhmän tai yrityksen muiden jäsenten kanssa on hyvä käydä tuotetta läpi ennen käytettävyydestä, sillä esille voi nousta tärkeää tietoa ja aiheita käytettävyydestä. Tärkeää on myös selvittää tärkeimmät osa-alueet testin kannalta, koska koko tuotetta ei voida käydä läpi käytettävyydestin aikana. Testin kieli on pidettävä myös mahdollisimman helppona ja erikoisten sanojen käyttöä on vältettävä. (Mitchell 2007, 13-15.)

Ennen testin aloittamista on testattaville selvitettävä käytettävyydestin tavoitteet ja mitä testaajilta odotetaan. Ennen ensimmäisen tehtävän antamista on myös syytä esitellä tuote, jotta testaajat saavat ensimmäisen silmäyksen tuotteeseen. Käytettävyydestin aikana on keskeytettävä siihen, mitä testattavat tekevät käyttäessään tuotetta, eikä mitä he sanovat. Sovelluksia ja nettisivuja suunniteltaessa on testaajien käytöksen huomioiminen tärkeämpää, jolloin pystytään todentamaan tuotteen helppokäyttöisyys täysin toimivan prototyypin avulla.

Tavoitteena on saada aikaan mahdollisimman todellinen käyttäjäkokemus ja selvittää muutostarpeet, jotta ne voidaan korjata ja saada tuotteesta yhä helppokäyttöisempi. Mikäli kuitenkaan ei ole mahdollista saada täysin toimivaa prototyyppiä käytettävyydestä testaukseen, käy mikä tahansa keskeneräinen prototyyppi. On kuitenkin tärkeämpää testata keskeneräistä, kuin ei testata ollenkaan. (Mitchell 2007, 3, 11, 44-45.)

Käytettävyydestä testaus on vain osa jatkuvaa kehitysprosessia. Käytettävyydestä testauksesta saatuja tietoja käytetään tuotteen edelleen kehittämässä, jota jatketaan valitun työryhmän kesken. Kehittämisprosessin kannalta paras mahdollinen tilanne syntyy, kun kaikki osallistujat ovat mukana alusta loppuun asti. Silloin jokainen työryhmän jäsen on tietoinen kaikista eri vaiheista, joita kehitysprosessissa on tullut vastaan. Työryhmän kanssa kerätään käytettävyydestä testauksesta saatu tieto yhdeksi isoksi dokumentiksi, jonka jälkeen edetään pienin askelin sekä vaihe vaiheelta muutoksia tehtäessä yhdelle aihealueelle kerrallaan. (Mitchell 2007, 60-63.)

5 Kehittämisprosessin kulku

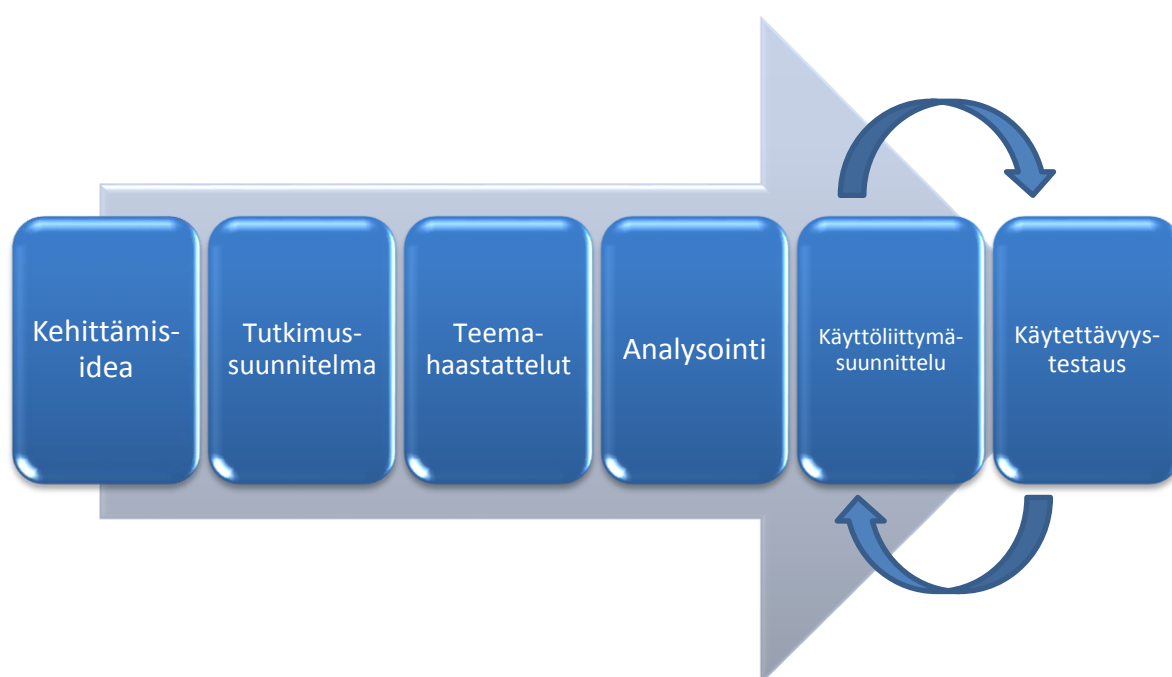
Tutkimussuunnitelma aloitetaan pohtimalla tutkimuksen tarkoitusta sekä teoriaa. Tämän jälkeen luodaan lyhyt katsaus aikaisempiin tutkimuksiin sekä kirjallisuuteen, jonka jälkeen on tärkeää tarkentaa tutkimuksen oletukset tai ongelmat. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 56-57.)

Uuden palvelun kehittämisen idea lähti ajatuksesta, miten auttaa nuoria jälkihuollon jälkeen. Aluksi etsin tietoa erilaisista jälkihuollosta tehdyistä tutkimuksista, joista huomasin ettei nuorten tarpeita jälkihuollon päättymisen jälkeen, juurikaan ole tutkittu ja huomioitu. Alustavasti myös tiedustelin omalla työpaikallani jälkihuollon nuorten mielipiteitä palvelun tarpeellisuudesta ja he näkivät tarpeen tällaiselle palvelulle.

Tutkimussuunnitelman edetessä hahmotellaan sitä, keitä tutkimus koskee ja kuinka suuri otos tulisi valita. Lisäksi pohditaan miten tutkittaviin saadaan yhteys ja missä ja millä menetelmällä tutkimus toteutetaan. On tärkeää myös arvioida henkilöresurssit sekä tarvittavat materiaalit ja luoda tutkimukselle aikataulu. (Hirsijärvi & Hurme 2004, 57.) Uuden palvelun kehittäminen yhdessä nuorten kanssa tuntui siis luonnolliselta vaihtoehdolta ja tutkimuksen menetelmäksi valikoitui kehittämistutkimus, jotta jälkihuollossa olevat nuoret pystyttiin osallistamaan palvelun kehittämiseen. Haastattelumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu ja otokseksi yhteensä viisi jälkihuollon päättänyttä tai jälkihuollossa olevaa nuorta.

Tutkimukselle aikaa oli varattu muutama kuukausi, joten pieni otosmäärä oli luonnollinen vaihtoehto. Aineiston koko on säädeltävä ajankäytön sekä tutkimuksen laajuuden mukaan. Pienemmässä tutkimuksessa on järkevää määritellä perusjoukko ja ottaa tästä joukosta otos. Otosmäärän kokoon vaikuttaa se, mikä tutkimuksen tarkkuustavoite on. Haastatteluja tehdessä on kartoitettava kenttä, jossa toimitaan jonka jälkeen tutkija voi valita olemassa olevan ryhmän jota haastattelee. (Hirsijärvi ym. 2007, 174-181.)

Haastatteluiden ja niiden analysoinnin jälkeen lähdin niiden perusteella tekemään käyttöliittymäsuunnitelmaa. Suunnittelussa käytin apuna Balsamiq Mockups-3 käyttöliittymäsuunnitteluohjelmaa sekä sain ulkopuolista näkökulmaa ammattilaiselta. Raakaversioiden avulla pystyin tekemään käytettävyydestäuksen, jossa testaajat olivat jälkihuollon nuoria. Käytettävyydestäuksen jälkeen tehdään siinä esiin nousseet muutokset ja jatketaan käyttöliittymän kehittämistä. Kehittämisprosessin kulusta loin kuvion (kuvio 1) helpottaakseni sitä ja sen eri vaiheiden ymmärtämistä.



Kuvio 1: Kehittämisprosessin kulku

5.1 Tutkimuksen eteneminen

Lähdin toteuttamaan kehittämistutkimusta haastattelemalla kolmea jälkihuollossa olevaa nuorta sekä kahta jälkihuollon jo päättäneitä nuorta. Otos valikoitui nuorten elämäntilanteen mukaan. Jokainen nuori asuu tällä hetkellä Hämeenlinnassa ja jälkihuollon palvelut tulevat yksityiseltä toimijalta. Haastatteluissa käytettiin menetelmänä teemahaastattelua, sillä tarkoituksena oli saada nuoret osallistettua uuden palvelun kehittämiseen. Haastatteluiden tukena käytin teemahaastattelurunkoa (liite 1).

Tutkimuksessa lähdettiin selvittämään aluksi nuorten taustoja iän, sukupuolen sekä sijaishuollon keston kautta. Ensimmäisenä oli tärkeää saada nuoret orientoitumaan aiheeseen ja haastattelu aloitettiin kysymyksellä ”*miten olet kokenut/koit jälkihuollon?*”. Näin keskustelu saa-

tiin avattua ja nuoret pohtimaan omaa kokemustaan jälkihuollosta. Teemahaastattelun teemoja pohtiessa, koin tärkeäksi lähteä viemään haastattelua eteenpäin orientoivan kysymyksen kautta.

Tämän jälkeen lähdettiin kysymyksen *”Mistä palveluista kaipaat/kaipaisit tietoa jälkihuollon päätyttyä?”* avulla keskustelemaan avoimesti uuden palvelun tarpeesta. Nuoret toivat avoimessa keskustelussa esille paljon omia kokemuksiaan ja sitä minkälaista tukea he kaipaisivat jälkihuollon päätyttyä. Tämän keskustelun pohjalta mietittiin yhdessä tulevan palvelun tarvetta ja sen sisältöä. Lopuksi vielä nuoret laitettiin pohtimaan kysymystä *”mistä koet saavasi/sait tukea jälkihuollon päätyttyä?”*, mikä herätti keskustelua ja toi vielä uusia ideoita uuden palvelun kehittämiseen. Mikäli keskustelussa ei ollut noussut vielä esille tarpeeksi palvelun kehittämiseen liittyviä ideoita, lähdettiin niitä pohtimaan kysymyksen *”minkälaisia asioita toivoisit mahdollisen sovelluksen sisältävän/mitä koet tarvitsevasi?”* avulla.

Haastattelussa ihmiselle annetaan mahdollisuus tuoda vapaasti esille aiheeseen liittyviä asioita ja ajatuksia. Lisäksi haastattelussa on mahdollista nähdä vastaajan eleet, sekä kysyä tarkennuksia vastauksiin. Haastattelu voi muotoutua myös haastattelun edetessä lähinnä keskusteluksi, josta haastattelijan on osattava poimia itselleen tärkeimmät asiat. (Hirsijärvi ym. 2007, 200-201.) Haastatteluissa koin tärkeänä osana vuorovaikutuksen nuoren kanssa ja mahdollisuuden tarkentaviin kysymyksiin, jotta aineisto ei jäisi liian suppeaksi.

Haastattelut pidettiin kesäkuun 2017 aikana ja niiden analysointi aloitettiin heti, jotta saatiin uuden palvelun kehittämisprosessi nopeasti alkuun. Analysointi aloitettiin jo haastatteluita tehdessä ja haastatteluiden jälkeen analysointia jatkettiin noin kuukauden verran. Nuoret toivat tutkimuksessa myös toiveita tulevan palvelun ulkomuodosta ja käytettävyydestä. Haastattelujen perusteella suunniteltiin ensimmäinen versio sovelluksesta Balsamiq Mockups 3-ohjelmaa apuna käyttäen. Haastateltavat nuoret osallistuivat myös sovelluksen käytettävyydestä taukseen, jota kautta saatiin kehittämisideoita ja nuorten kokemuksia palvelun tarpeellisuudesta.

5.2 Palvelun tarpeen selvittäminen

Aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen ovat tärkeimmät osa-alueet tutkimuksessa, koska siihen tähdätään tutkimusta aloittaessa. Laadulliseen tutkimukseen kerätty aineisto on aluksi syytä litteroida, eli kirjoittaa puhtaaksi sanatarkasti, ennen analysointia ja analysointi on aloitettava heti haastattelujen jälkeen. Analysointi on kuitenkin haastatteluja tehdessä syytä aloittaa myös jo haastattelujen aikana, kirjoittamalla muistiin havaintoja. Analyysitavoista ymmärtämiseen pyrkivää lähestymistapaa käytetään laadullista tutkimusta tehdessä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 216-220.)

Litteroinnin jälkeen lähdin purkamaan aineistoa yhdistämällä haastatteluiden tuloksia yhdeksi kokonaisuudeksi ja teemoittelemaan aineistoa. Jo haastatteluja tehdessäni tein muistiinpanoja ja aloitin teemoittelun helpottaakseni analysointia. Muistiinpanojen sekä pienen otoksen myötä, yhdisteleminen ja tulosten vertaileminen oli helppoa sekä nopeaa. Yhtäläisyyksiä tuli paljon jo näinkin pienellä otoksella, mikä viittaa otoksen olevan tarpeeksi suuri.

Teemahaastatteluiden analysoinnissa aineisto teemoitellaan eli luokitellaan, jolloin saman teeman alle siirretään kaikkien osallistujien vastaukset. Teemoittelun avulla voidaan näin löytää yhteisiä toistuvia vastauksia. (Kananen 2012, 117.) Tuloksia oli helppo analysoida ja tulokita, sillä kysymykset oli aseteltu niin, että niihin saatiin selkeät vastaukset. Teemoittamalla aineistoa sain helposti selville tärkeimmät osa-alueet joita tulevaan sovellukseen toivottiin.

Haastattelut aloitin kysymällä, miten nuori on kokenut jälkihuollon. Halusin saada pohjatietoa siihen, onko tällaiselle palvelulle ylipäättään tarvetta. Mikäli jälkihuollossa saadusta tuesta ei olisi ollut apua, niin silloin myöskin palvelu tulisi olemaan turha. Suurin osa nuorista oli kuitenkin kokenut jälkihuollon hyödyllisenä ja saaneensa paljon apua, mitä ei olisi muualta osannut hakea. Yksi nuorista olisi halunnut jatkaa jälkihuoltoa vielä pidempään ja koki ettei tiennyt mistä voi pyytää apua arkisiin asioihin, kun jälkihuolto loppui.

”Olsi halunnut jäädä mutta en saanut. Lopullinen irtaantuminen oli todella vaikeaa, kun ei voinu soittaa asioitaan, kysyä apua ja viimeinenkin side katkes” (H1)

”On ollu hyödyllistä ja olisin sillan alla ilman tätä. Kaikkien virallisten asioiden hoitamisessa oon saanu ja tarvinnut apua.” (H3)

Jälkihuollon tarpeen selvityksen jälkeen lähdin selvittämään, mistä palveluista nuoret kaipaavat tai kaipasivat tietoa jälkihuollon päätyttyä. Tarkoituksena oli saada tämän kysymyksen avulla selville se, onko uudelle palvelulle tarvetta ja mitä sen pitäisi sisältää. Haastatteluissa kävi ilmi hyvin paljon yhtäläisyyksiä, joten ne tukivat käyttöliittymäsuunnittelun tarvetta. Vain yksi haastateltavista nuorista oli sitä mieltä, ettei ole kohdannut ongelmatilanteita ja osaa sekä jaksaa itse selvittää asioita. Eniten toivottiin KELA:n palvelunumeroiden sekä muiden yhteystietojen löytymistä, mutta myös suoria linkkejä KELA:n sivulle. KELA:n sivut itsessään koettiin hyvin sekavina, joten toivottiin selkeitä ja helposti löytyviä tietoja. Toimeentulotukeen sekä opintotukeen liittyvät asiat koettiin tärkeimpinä, mutta myös se mihin tukiin on oikeutettu esimerkiksi valmistumisen jälkeen.

”Jälkihuollon aikana on oppinut aika hyvin KELA:n jutut ja mut se mitä tukia pitää hakea ja mite toimia, kun valmistuu mikäli ei työllisty nii niit en vielä osaa. Ja ne numerot mihin voi soittaa ois kiva löytyy jotenki helposti” (H2)

”Kelan jutuissa oisin tarvinnu apua. Opiskelin ja en taas opiskellut ja tein keikkatöitä satunnaisesti niin ne tukiasiat oli tosi sekavia, et just mitä pitää hakea ja kuinka paljon saa tienata....Sit kans työhakemusten tekemisessä ja työnhakuun liittyvissä asioissa, et esimerkiksi miten joku CV tehään.” (H1)

”Ei ole tullut mitään vielä vastaan. Itse yleensä selvitän asioita.” (H4)

Toimeentulotukeen liittyen nuoret toivoivat helposti löytyviä palvelunumeroita. Opintotukeen liittyen toivottiin selkeämpää taulukkoa siitä, kuinka paljon vuodessa voi tienata opintotuen lisäksi ja miten pitää toimia mikäli tienaa enemmän, kuin on suunnitellut. Tämä toive esiintyi vain muutamalla ja he kokivat, että löytävät taulukon helposti myös KELA:n sivuilta, mikäli heillä olisi linkki suoraan KELA:n sivuille opintotuki välilehdelle.

Myös työnhakuun liittyvät linkit sekä ohjeistukset nousivat haastatteluissa esille. Yhtenä tärkeänä osana työnhakuun toivottiin CV-mallia sekä työhakemusmallia. Yksi nuorista myös pohti, jos yhdessä ennen jälkihuollon päättymistä olisi mahdollista tallentaa sovellukseen oma CV ja työhakemus, mikä olisi tehty yhdessä jälkihuollon ohjaajan kanssa. Lisäksi toivottiin tietoa erilaisista rekrypalveluista, kuten Opteam tai Seuturekry, sekä muista kuin työ- ja elinkeinotoimiston työpaikkailmoituksista. Tärkeänä nähtiin myös oman TE-toimiston yhteystietojen löytyminen ja mahdollisuus muuttaa yhteystietoja helposti muuttaessa toiselle paikkakunnalle.

”Ois kiva, jos vois tehdä CV:n vaikka valmiiks johki tollaseen et se löytys sit nopeesti ja sitä osais sit muokata. Ois kans kiva tietää mistä kaikkialta töitä voi hakee.” (H3)

Jokainen haastateltavista toi myös esille muuttoon liittyvän muistilistan. Sen pitäisi olla helposti saatavilla ja tärkeänä nähtiin, että siihen voisi merkitä aina, kun on hoitanut jonkun asian pois alta. Internetistä koettiin löytyvän useita erilaisia muistilistoja, mikä on tuonut epävarmuutta siihen, onko kaikki varmasti hoidettu ja puuttuuko jotain. Asumiseen liittyen myös vuokra-asuntojen etsimiseen toivottiin apua, sillä useimmat etsivät asuntoja vain suurimmilta internetsivuilta ja olivat unohtaneet esimerkiksi nuorisoasunnnot omalla paikkakunnallaan. Esille nousi myös se, mitä pitää muistaa vuokrasopimusta tehdessä ja mitkä ovat vuokralaisen velvollisuudet.

"Ois kyllä kiva jos ois joku sellanen muistilista et mitä pitää tehdä ku muuttaa ja sit ois kiva tietää mistä kannattaa alkaa ettii niit asuntoi." (H2)

Terveyspalveluista tarpeelliseksi nähtiin lähimmän terveyskeskuksen ajanvarausnumero sekä ensiavun numero. Nuoret kokivat Hämeenlinnan kaupungin terveyspalveluiden internetsivut sekavina ja kertoivat sekoittavansa usein ensiavunnumeron ja normaalin ajanvarausnumeron. Lisäksi uudelle paikkakunnalle muuttaessa näiden numeroiden löytymistä pidettiin erittäin tärkeänä, sillä muuttaessa ei välttämättä tule itsenäisesti selvitettyä terveyspalveluiden numeroita. Nuoret kokivat menevänsä paniikkiin, mikäli tieto ei löydy nopeasti, kun sitä tarvitsi.

"Terveyskeskuksesta ois ihan kiva tietää että mikä numero se nyt on mistä se aika varataan ja mikä terveyskeskus on nyt se niiku oma. Ne on tosi sekavia ne sivut et löytää oikeet numerot varsinki sit jos muuttaa muualle." (H3)

"Ne numerot on tosi sekavia kyl siel sivuilla ja mä meen ainaki paniikkii jos en saa sitä numeroa nopeesti varsinki jos asuisin jossai uudes kaupungis." (H4)

Muuten nuoret toivoivat esille oman pankin yhteystietojen sekä vapaa-ajan palvelujen yhteystietojen tärkeyden. Mahdollisuuksien mukaan toivottiin myös kalenterin tyypistä palvelua, johon voisi laittaa muistutukset eri tukien hakemisesta sekä muista tärkeistä asioista. Mikäli sovellus olisi käytössä jo jälkihuollon aikana, toivottiin ohjaajan yhteystietoja ja mahdollisuutta lisätä tapaamiset sovelluksen kautta nuoren kalenteriin. Lisäksi muutama nuori toivoi osiota johon pystyisi lisäämään vähemmän tärkeitä asioita, kuten ohjeita etukorttien hankkimiseen.

"Ois kyl kiva jos tätä vois käyttää jo niiku nyt ni sä voisit aina lisätä meitä tapaamiset mulle kalenterii valmiiks ni helpottas. Ja ois sit joku muistutus et koska ne tuet pitää hakee tai sellaset. (H2)

"Sellanen kalenteri ois hyvä mikä muistuttas sit vaik lääkäreistä ja sillee. Sit vois olla sellanen vähä niiku chatti sen ohjaajan kanssa, jos ois käytös jo jälkihuollon aikana." (H1)

Halusin lopuksi myös vielä tietää, mistä nuoret kokevat saavansa tai saivat apua, kun jälkihuolto päättyy. Tämän kysymyksen kautta lähdin arvioimaan vielä syvemmin palvelun tarvetta. Nuoret nimesivät avunantajiksi omia läheisiään mutta samalla myös pohtivat, osaatko he välttämättä auttaa. Tärkeä tukiverkosto nuorille oli omat ystävät, jotka ovat samassa tilanteessa heidän kanssaan. Nuoret kokivat, että saavat vertaistukea toinen toisiltaan

ja kynnys kysyä kaverilta apua on pienempi. Vain yksi nuori koki saavansa apua aikuissosiaalityön kautta ja yksi nuori oli jälkihuollon päätyttyä ollut vielä jälkihuollon ohjaajaan yhteydessä, koska ei tiennyt mistä muualtakaan olisi voinut saada apua.

*”Ohjaajan kans oli joku palaveri missä käytiin läpi muuttoon liittyviä asioita sillo ja sit soitin pari kertaa vielä vaik jälkihuolto oli jo päättyny ku oli jotain kouluun liittyvii juttui. On kyl ollu ihan kiva et voi silti välil käyä kahvil ja ker-
too mitä kuuluu.” (H1)*

*”Varmaa sijaisperheeltä ja kavereilt. En mä kyl oo varma osaaks ne auttaa nois asioissa, mut ainaki ku on samassa tilantees kavereit ni voi yhes selvittää.”
(H3)*

”Ehkä äidiltä ja sen kavereilta, jotka on samassa tilanteessa niiku työttöminä ja osaa ne jutut.” (H2)

*”En oo viel tarvinnu apua, mut tyttöystävä on auttanu ja sit varmaa aikuissosi-
aalityöstä saan apua.” (H5)*

Haastatteluiden perusteella selvästikin palvelun tarve nousi esille. Nuoret kokivat, että jo nyt on vaikea löytää yhteystietoja tärkeisiin paikkoihin ja ehdottomasti digitaalinen palvelu sopii nykyaikaan ja on aina mukana älypuhelimessa. Nuorilla ei myöskään ollut juurikaan ketään keneltä kysellä apua, joten palvelu tukisi heitä siitakin näkökulmasta. Lopuksi vielä keskusteltiin yhdessä vapaamuotoisesti, mitä tällaisen palvelun tulisi sisältää ja listattiin asioita yhdessä. Kaikilla nuorilla nousi keskustelussa esille KELA, TE-toimisto, terveyspalvelu, koulu/opiskelu, työnhaku ja kalenteri. Näiden perusteella käyttöliittymäsuunnittelun aloittaminen ja sovelluksen sisällön hahmottaminen oli paljon helpompi aloittaa.

5.3 Käyttöliittymäsuunnittelu

Kun tutkimusaineisto on analysoitu, on lähdettävä määrittelemään tuotteen vaatimuksia. Nii-
den avulla yhdistetään tutkimusta ja suunnitteluprosessia. Prosessi alkaa kokoamalla haastat-
teluiden perusteella esille tulleita ominaisuuksia, jonka jälkeen ne kootaan klustereiksi eli
ryhmiksi. Tämän jälkeen on tärkeää tarkentaa ja suodattaa klustereita. On keskityttävä ra-
kenteisiin eikä niinkään yksityiskohtiin ja lähteä liikkeelle luonnostelemalla miettien koko jär-
jestelmää kerralla. (Goodwin 2009, 299, 349, 378-382.) Käyttöliittymäsuunnittelun tavoit-
teena on luoda sellainen käyttöliittymä, jonka avulla käyttäjä pystyy helposti sekä virheitä
tekemättä suorittamaan haluamansa toiminnot. Suunnittelussa on otettava huomioon, ettei-
vät käyttäjän mielikuvat toiminnoista välttämättä ole samanlaiset, kuin teknisen toteutuksen
näkökulmasta. (Ekman 2002, 77.)

Tutkimuksen tulosten ja analysoinnin perusteella lähdin tekemään käyttöliittymäsuunnittelua. Aluksi oli tärkeää hahmotella tutkimuksen analysoinnin perusteella ulkoasua sekä sisältöä. Suunnittelussa hahmottelun jälkeen käytin apuna Balsamiq Mockups 3-käyttöliittymäsuunnitteluohjelmaa, jonka avulla sain suunnitelmat havainnollistettua käyttöliittymän muotoon. Ohjelman käyttö helpotti luonnostelua sekä suunnittelua, kun havainnollistettiin heti miltä sovellus tulisi mahdollisesti näyttämään.

Suunnitteluprosessissa käyttäjät osallistuvat suunnitteluun ja prosessi aloitetaan heti projektin alussa. Suunnitelmat havainnollistetaan, prosessin etenemisestä riippuen, esimerkiksi prototyyppien avulla. (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 18-19.) Rakenteen suunnittelun jälkeen siirrytään rautalankamallien työstämiseen eli verkkopalvelun toiminnalliseen kuvaukseen. Tässä vaiheessa tiedetään jo sivujen sisällöt, otsikot, valikkolinkit ja niin edelleen. Rautalankamallissa suunnitellaan rakenne, informaatiohierarkia sekä toiminnallisuus eli asetellaan valikot, nostot ja kontrollit paikoilleen. Rautalankamallien avulla voidaan tehdä jo käytettävyydesti. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 203.)

Mobiililaitteelle sovellusta suunniteltaessa on otettava huomioon, että kerralla näytettävälle informaatiolle tila on hyvin pieni. Ensimmäiselle sivulle pitäisi saada käyttäjälle kaikki tarvittava tieto, jonka hän kokee tärkeäksi. Käyttäjät ovat kuitenkin ihmisiä, joiden tiedontarve vaihtelee hyvin paljon käyttötarpeesta ja käyttöhetkestä riippuen. Käyttöliittymäsuunnittelussa palvelun käyttämä informaatio määritellään jo suunnitteluvaiheessa tietokantaan. Käyttöliittymällä autetaan käyttäjää löytämään tieto nopeasti, mutta myös rajataan valinnanmahdollisuuksia. (Ekman 2002, 85, 91.)

Aloitussivusta (kuvio 2) oli tarkoituksenmukaista tehdä mahdollisimman yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Usein suunnitellaan liian monimutkaisia tuotoksia ulkonäöllisesti. Tärkeää on poistaa kaikki turhat painikkeet ja organisoida ne järkevästi. On keskityttävä tuotteen ytimeen ja poistaa turhia ominaisuuksia, sekä miettiä asiaa käyttäjän näkökulmasta. (Colborne 2011, 56-72.) Valikosta olisi hyvä löytyä ainoastaan 4-9 eri kohtaa, jotta sivusto pysyisi helppokäyttöisenä ja selkeänä. Sulkemismahdollisuus on myös hyvä pitää näkyvillä, jotta valikko on mahdollisimman helppo piilottaa. (McWherter & Gowell 2012, 98.)

Tutkimusten perusteella nuoret pitivät kuitenkin myös eri asioita tärkeinä, joten aloitussivun muokattavuus osoittautui tärkeäksi osaksi suunnittelua. Ajatuksena on, että nuori voi itse valita maksimissaan neljä itselleen tärkeintä asiaa etusivulle suosikeiksi ja loput aihealueet löytyvät helposti valikon takaa yläreunasta. Suosikkeja on helppo lähteä muokkaamaan alhaalta löytyvän linkin kautta. Lisäksi aloitussivulta löytyy myös päivän tapahtumat sekä pikalinkki kalenteriin.

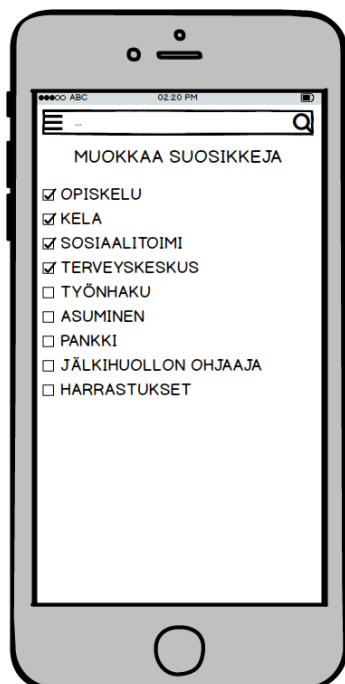


Kuvio 2: Aloitussivu

Yläreunasta löytyy valikko, josta pystyy vaihtamaan helposti näkymää sekä kirjautumaan ulos sovelluksesta. Valikko on mahdollista myös sulkea samasta kohdasta, mistä se avataan. Lisäksi koin tarpeellisenä lisätä yläpalkkiin myös hakutoiminnon, joka helpottaa yksittäisten asioiden nopeampaa löytymistä kiireessä. Näiden toimintojen avulla pystyttiin aloitussivu pitämään mahdollisimman yksinkertaisena ja helppokäyttöisenä, mikä on tärkeää sen käytettävyyden kannalta.

Jokaisen näytön ominaisuuksia olisi syytä rajoittaa ja käyttää pieniä kohdennettuja suunnittelutoimintoja. Tärkeää on pystyä selittämään jokaisen toiminnon tarkoitus ruudulla, ja jokaisella pienelläkin yksityiskohdalla on oltava tarkoitus. Visuaalisen hierarkian käyttö ja kognitiivisten häiriöiden torjunta on yksi tärkeä osa suunnittelua. Ihmiset pystyvät esimerkiksi hahmottamaan asiat paremmin värien ollessa vaaleita, tekstien lyhyitä ja painikkeiden pieniä. (MCWherter & Gowell 2012, 90.)

Suosikkien muokkaus (kuvio 3) nousi tutkimuksen perusteella tärkeäksi osaksi sovellusta. Jokaisella nuorella oli hieman erilainen elämäntilanne ja he kokivat eri asiat tällä hetkellä tärkeiksi. Osa pohti jo tulevaisuutta ja toivoi myös sen takia mahdollisuutta muokata näkymää. Elämäntilanteiden vaihduttua tietenkin eri palvelut vaihtuvat tärkeiksi. Aloitussivulle suosikkeja mahtuu maksimissaan neljä, mutta niitä voi valita vähemmänkin.



Kuvio 3: Suosikkien muokkaus

Suunnittelussa on tärkeää pysyä keskittyneenä juuri siihen, mitä ollaan tekemässä, eikä lisätä turhia ylimääräisiä toimintoja. Liian täynnä olevat sivut kestävät latautua kauemmin ja käyttäjät usein turhautuvat liian täysistä sivustoista. Tärkeintä on lisätä sivustolle vain tarpeellinen, jotta sovelluksen käyttö olisi mahdollisimman yksinkertaista. Tämän takia suunnittelijan on tiedettävä kohderyhmän tarpeet ja ymmärtää kohderyhmää. (McWherter & Gowell 2012, 90-91.)

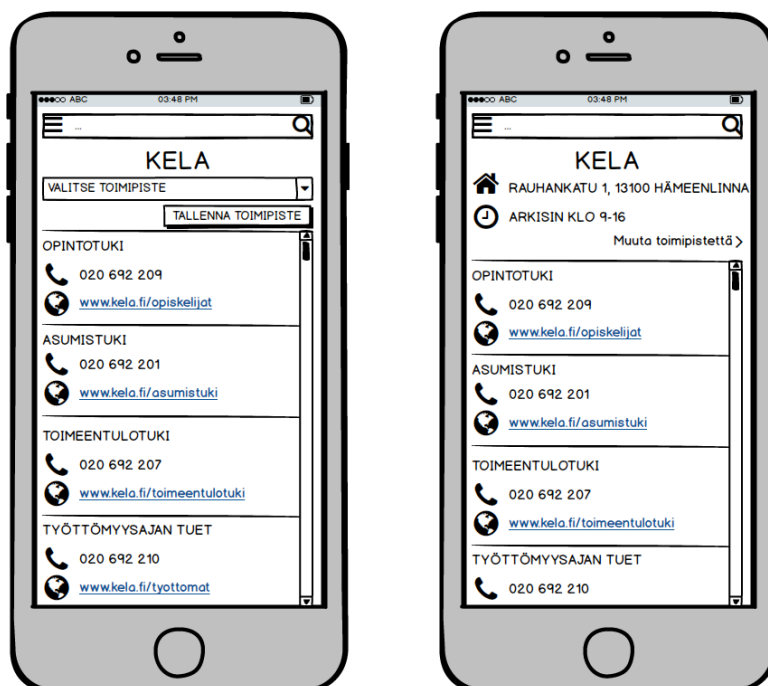
Nuoret toivoivat sovellukseen kalenteria (kuvio 4), jonka pystyisi linkittämään esimerkiksi Outlookin kalenteriin. Kalenteriin on mahdollista lisätä tärkeitä tapahtumia ja ne näkyvät aina etusivulla. Nuoret toivoivat mahdollisuuksien mukaan myös sosiaalityöntekijän tai jälkihuollon ohjaajan pääsyä kalenteriin, jotta he voisivat myös lisätä tärkeitä tapahtumia nuorelle muistiin. Kalenterissa päivämäärää klikkaamalla avautuvat kyseisen päivän tapahtumat ja samalla kalenteriin pystyy myös lisäämään helposti tapahtumia.

Nykyaikana me kaikki haluamme olla kontaktissa ja jakaa asioita sosiaalisessa mediassa. Suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon jo olemassa olevien käytäntöjen liittäminen sovellukseen. Myös mahdollisuutta jakaa omia asioita, esimerkiksi ”tweettaamalla”, pidetään tärkeänä osana mobiilisovelluksien toimivuutta. Sosiaalisen median ja verkostojen kautta nähdään tärkeäksi myös muiden käyttäjien mahdollisuutta esimerkiksi kommentoida sovellukseen tuotettua sisältöä. (McWherter & Gowell 2012, 93-94.)



Kuvio 4: Kalenteri

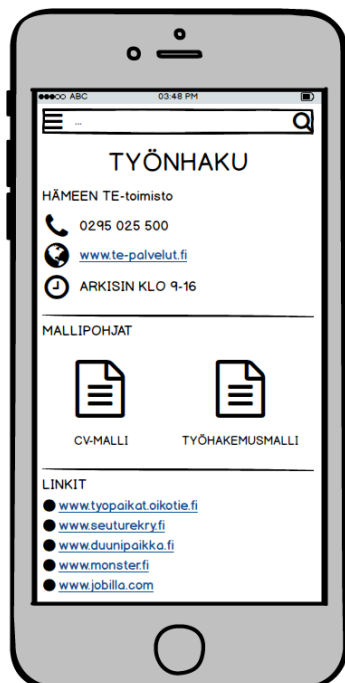
Valikon kautta pystyy siirtymään helposti eri otsikoiden kautta tärkeille sivuille, koska valikon otsikoiden määrä on pidetty pienenä. Kaikki sivut ovat ulkoasultaan samantyyppisiä, mikä tuo selkeyttä sovelluksen käyttöön. Esimerkkinä KELA:n (kuvio 5) sivut, joihin voi valita oman asuinkunnan toimipisteen tiedot, minkä lisäksi sivulta löytyy helposti linkit eri toimintojen, kuten opintotuki ja toimeentulotuki, internet sivuille sekä suorat puhelinnumerot niihin.



Kuvio 5: KELA

Työnhaku ja siihen liittyvät palvelut nousivat jokaisen nuoren haastattelussa vahvasti esille. Työnhaku välilehti eroaa hieman muista välilehdistä. Koin tärkeänä edelleen laittaa nuoren

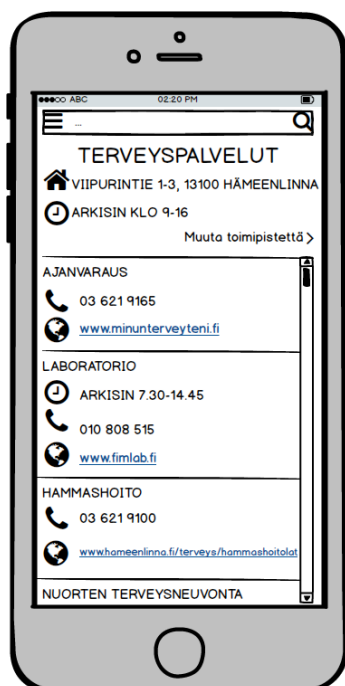
oman TE-toimiston yhteystiedot sekä aukioloajat ensimmäiseksi esille, johon nuori voi muuttaessaan vaihtaa tiedot aina asuin kaupungin mukaan. Lisäksi tutkimuksessa esille tulleet CV-malli sekä työhakemusmalli löytyvät työnhaun alta. Tärkeät linkit työnhakuun liittyen ovat lisattuna alareunaan.



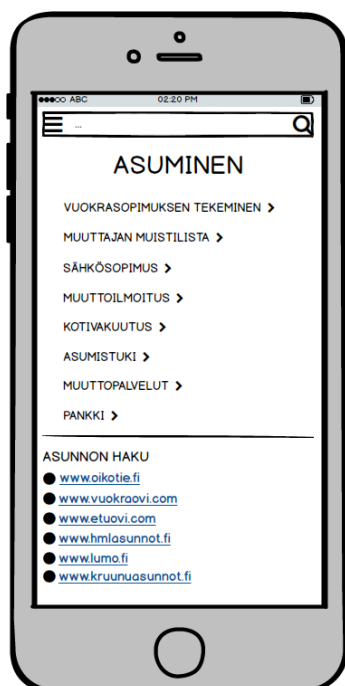
Kuvio 6: Työnhaku

Lisäksi tutkimuksen perusteella sovellukseen lisättiin terveystiedot, asuminen, opiskelu, harrastukset, sosiaalitoimi sekä jälkihuolto valikot. Terveystietojen valikosta (kuvio 7) löytyy oman terveyskeskuksen yhteystiedot niin ajanvaraukseen kuin laboratorioonkin, sekä aukioloajat helposti ja yksinkertaisesti. Asumiseen (kuvio 8) liittyen tutkimuksissa nousivat esille muuttamiseen, vuokrasopimuksen tekemiseen sekä asunnon hakuun liittyvät asiat. Yhtenä haastatteluissa nousseena tärkeänä asiana on muuttoon liittyvä muistilista.

Käytettävyyden kannalta sovelluksen suunnittelussa on tärkeää kiinnittää huomiota toimintojen kokoon sekä niiden löytyvyyteen. Mikäli toiminnot ovat liian pieniä tai liian suuria, käytettävyys kärsii. Jokaisen toiminnon on myös löydyttävä helposti, jotta sovelluksen käyttö olisi mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista. Suunnitteluvaiheessa mallissa toiminnot ja painikkeet näyttävät suuremmilta, mitä ne todellisuudessa ovat. Mobiilisovelluksen tehtävänä on auttaa käyttäjiä suorittamaan mobiililaitteille sopivia tehtäviä. Informaation on löydyttävä helposti ja nopeasti. (McWherter & Gowell 2012, 93.)

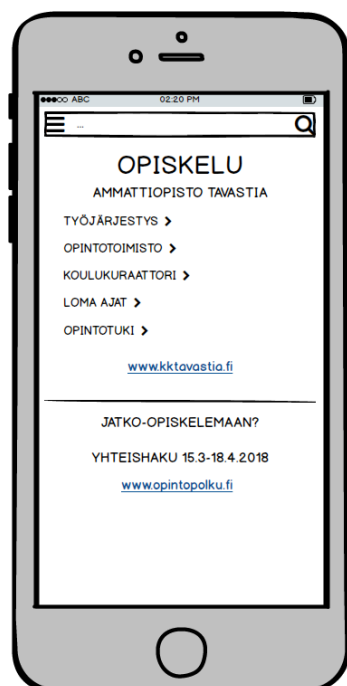


Kuvio 7: Terveyspalvelut

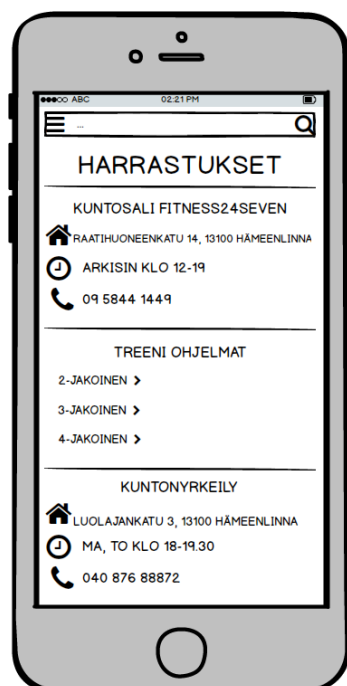


Kuvio 8: Asuminen

Opiskelu (kuvio 9) sivulta löytyy omaan oppilaitokseen liittyvät yhteystiedot sekä työjärjestykset. Haastatteluissa nuoret pohtivat myös jälkihuollon ohjaajan mahdollisuutta käyttää sovelusta, jolloin työjärjestykset ja muut kouluun liittyvät tärkeät asiat olisivat helposti ohjaajan saatavilla. Harrastus sivulla (kuvio 10) voi halutessaan lisätä harrastuksia itse laittamalla esimerkiksi oman kuntosalin yhteystiedot tai joukkuelajin treenijat ylös.



Kuvio 9: Opiskelu



Kuvio 10: Harrastukset

Sosiaalitoimi sekä mahdollisesti jälkihuollon (kuvio 11) sivuilta löytyvät omien työntekijöiden yhteystiedot. Sosiaalitoimen yhteystietoja pidettiin tärkeinä, varsinkin heti jälkihuollon päätyttyä, jotta apua osaisi pyytää heti oikeasta paikasta. Jälkihuolto valikko koettiin tutkimuksissa tarpeelliseksi siinä tapauksessa, jos sovellusta käytettäisiin jo ennen jälkihuollon päättymistä yhdessä jälkihuollon ohjaajan kanssa. Usea nuorista toivoi sovelluksen käyttöönottoa jo jälkihuollon aikana, koska sen avulla olisi helpompi muistaa esimerkiksi tapaamisia.



Kuvio 11: Sosiaalitoimi ja jälkihuolto

Suunnittelussa tärkeintä on keskittyä ymmärtämään käyttäjiä ja testata sovellusta käyttäjien kanssa. On hyvä pysytellä annettujen standardien sisällä, eikä lähteä ottaman turhia riskejä kokeilemalla uusia keinoja. Kuitenkin suunnittelussa on hyvä käyttää luovuutta ja muistaa eri käyttöliittymäjärjestelmien eroavaisuudet. On hyvä ottaa myös huomioon, ettei käyttäjillä ole aina mahdollisuutta käyttää Internetiä, joten sovellusta pitäisi pystyä käyttämään jossain määrin myös offline-tilassa. (McWherter & Gowell 2012, 89, 115.)

Jätin suunnitteluvaiheessa joitain haastatteluissa esille tulleita aihealueita pois, kuten pankin palvelut. Koin tärkeämmäksi pitää sovelluksen mahdollisimman yksinkertaisena, ja liian informaation laittaminen sovellukseen olisi tehnyt siitä sekavamman ja käytettävyyks olisi kärsinyt. Tärkeimmät ja useasti haastatteluissa esille tulleet aihealueet löytyvät sovelluksesta ja suunnittelun jälkeen nuoret pääsivät arvioimaan sovellusta käytettävyydestä testauksen avulla. Käytettävyydestä saadun tiedon kautta pystytään vielä edelleen kehittämään sovellusta ja mahdollisesti vaihtamaan aihealueita.

5.4 Käytettävyydestä

Opinnäytetyössäni lähdin toteuttamaan käytettävyydestä paperimallin (liite 2) avulla. Ajallisista sekä kustannus syistä käyttöliittymää ei lähdetty vielä tuomaan digitaaliseen muotoon. Valitsin käytettävyydestä jo haastattelussa olleita 19-20-vuotiaita nuoria yhteensä neljä, joille käytettävyydestä oli tarkoitus toteuttaa ryhmässä. Nuorten aikataulujen vuoksi ryhmässä toteuttaminen osoittautui liian hankalaksi järjestää, joten käytettävyydestä toteutettiin yksilöittäin. Lisäksi valitsin keväällä jälkihuollon päättäneen 21-vuotiaan nuoren yhdeksi testaajaksi, mitä kautta sain erilaista näkökulmaa käytettävyyteen. Jälkihuollon jo

päättänyt nuori pystyi tuomaan esille palvelun tarpeeseen liittyviä asioita paremmin, koska on ollut vailla tukea puoli vuotta. Kaikki käytettävyydestiin osallistujat olivat tyttöjä, koska poikia en saanut osallistumaan.

Käytettävyydestit suoritettiin yksilötesteinä jälkihuollon tapaamisten yhteydessä ja jokainen osallistuja osallistui omasta tahdostaan. Aluksi käytiin yhdessä läpi käytettävyydestin tarkoitus sekä taustoja. Keskustelussa käytiin kuvien avulla läpi sovelluksen tarkoitus sekä eri osa-alueet. Suurin osa osallistujista on ollut kehittämisessä mukana alkuhaastatteluista alkaen, joten taustat olivat heillä tiedossa. Käytettävyydestauksessa alkuhaastatteluja ei tarvittu, sillä osallistujat olivat jo ennestään tuttuja.

Jokainen osallistuja kävi ensin itsenäisesti käytettävyydestin tapaukset läpi kirjaamalla ylös ratkaisut, jonka jälkeen niistä keskusteltiin yhdessä. Käytettävyydestauksessa oli yhteensä neljä erilaista tapausta:

Tapaus 1

Haluat vaihtaa ja vähentää suosikkeja etusivulta, miten toimit?

Tapaus 2

Olet hakemassa töitä ja sinun pitäisi päivittää cv sekä etsiä töitä. Miten toimit?

Tapaus 3

Opintotukihakemuksesi ei ole hyväksytty. Miten toimit?

Tapaus 4

Tarvitsisit ajan nuorten terveysneuvontapisteelle, mutta sinulla ei ole yhteystietoja. Miten toimit?

Jokainen osallistuja koki sovelluksen käytön yksinkertaisena ja selkeänä. Käytettävyydestauksen tapaukset olivat helppoja selvittää yksinkertaisten valintojen avulla. Ensimmäinen tapaus eli suosikkien vaihtaminen koettiin hyvin tärkeänä osana sovellusta, koska elämäntilanteen mukaan eri asiat tulevat olemaan tärkeitä. Lisäksi nuoret pitivät siitä, että saavat tehtyä aloitussivusta omannäköisensä.

Osallistujien mukaan sovelluksesta löytyi kaikki tarpeellinen arjen tueksi jälkihuollon päätyttyä ja muutama koki, että siitä voisi olla apua myös esimerkiksi maahanmuuttajille tai vanhuksille. Tärkeimpinä osa-alueina pidettiin KELA:a, työnhakua sekä terveyspalveluita. Osallistujat kokivat sovelluksen muokattavuuden hyväksi ominaisuudeksi ja erityisesti eri palvelui-

den toimipisteiden vaihtamisen mahdollisuuden oman asuinpaikkakunnan mukaan. Käytettävyydestä koettiin sovelluksen käyttö tarpeelliseksi, jo ennen kuin jälkihuolto loppuu, jotta eväät itsenäiseen arkeen olisivat paremmin hallinnassa.

Käytettävyydestä ei käynyt ilmi aihealueita, joita olisi syytä lähteä muokkaamaan tai lisäämään. Nuoret eivät myöskään kaivanneet teemahaastatteluissa esille tulleita aihealueita, jotka olivat karsittu pois suunnitteluvaiheessa. Sovelluksen sisällön pitämistä mahdollisimman tiiviinä ja yksinkertaisena pidettiin hyvänä asiana, sillä sen koettiin myös vaikuttavan positiivisesti sovelluksen käytettävyyteen. Sovelluksen helppoa käytettävyyttä lisäsi osallistujien mukaan myös se, että kaikki tarvittava on vähintään muutaman klikkauksen päässä ja reitit ovat helppoja sekä yksinkertaisia.

Ulkoasuun liittyen nuoret toivoivat värikästä sovellusta, mutta ymmärsivät nykyisen version olevan vasta raakaversio. Toivottiin mahdollisuutta myös valita muutamasta erilaisesta väriteemasta mieluinen, jotta sovelluksesta saisi omannäköisensä. Muokattavuus muutenkin koettiin tärkeänä, jotta sovellusta voisi käyttää itse myös myöhemmin eri elämäntilanteissa tai jo nyt suositella sitä myös omille tuttaville. Osa osallistujista koki, että myös osa heidän ystäviinsä hyötyisi sovelluksesta vaikka ovat aivan eri elämäntilanteessa heihin verrattuna.

Osallistujat toivoivat, että pääsisivät testaamaan sovellusta myös digitaalisessa muodossa, jotta käytettävyyttä pystyttäisiin testaamaan vielä paremmin ja yksityiskohtiin olisi helpompaa kiinnittää huomiota. Paperimallista pystyi nyt hahmottamaan ulkoasun ja reitit siihen mitä kautta pääsee millekin sivulle, mutta digitaalinen kokemus toisi varmuutta käytettävyyteen. Lisäksi valmiimpaa mallia testattaessa, voisi osallistujien mukaan nousta jotain kehittämiskehdotuksia paremmin esille. Yksi osallistujista pohti, että sovellusta voisi käyttää jonkin aikaa pienessä ryhmässä testimielessä esimerkiksi kuukauden verran. Testiaikana kehittämiskehdotuksia nousisi käytön yhteydessä ja ne olisi vielä helppo muokata, ennen kuin sovellus olisi laajemmin käytössä.

Suurin osa osallistujista toivoi mahdollisuutta käyttää sovellusta oman jälkihuoltonsa päätyttyä, mikä jokaisella osallistujalla on edessä vähintään vuoden päästä. Vain yksi osallistujista pohti mahdollisesti pärjäävänsä ilman, mutta koki ettei sovelluksen käytöstä kuitenkaan olisi mitään haittaakaan. Jälkihuoltonsa jo päättänyt nuori koki, että sovelluksen käytöstä olisi ollut apua hänelle puolen vuoden aikana, jonka hän on ollut ilman jälkihuollon tukipalveluita. Lisäksi hän oli edelleen halukas ottamaan tällaisen palvelun käyttöön. Esimerkiksi palvelunumeroiden helposti löytyminen ja varsinkin työnhakuun liittyen CV-mallin löytyminen, olisivat säästäneet aikaa ja vaivaa.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda uusi palvelu jälkihuollon päättävälle nuorille. Mielestäni kehittämistutkimuksen myötä sain tarpeeksi aineistoa palvelun suunnitteluun ja tiedon siitä, että tällainen palvelu koetaan tarpeelliseksi. Uskon, että tulevaisuudessa digitaalisille palveluille on yhä enemmän käyttöä, ja sen takia mobiilisovelluksen suunnittelu tuntui luonnolliselta vaihtoehdolta, pohtiessani uudenlaista palvelua jälkihuollon nuorille.

Suunnittelemalla prototyypin haastattelujen perusteella sekä tuomalla sen jo sovelluksen muotoon, sain mielestäni tuotettua melko valmiin mallin, joka voidaan myöhemmin tuottaa digitaalisessa muodossa. Ajankäytöllisistä sekä rahallisista syistä sovellusta ei kannattanut tässä vaiheessa lähteä toteuttamaan digitaalisessa muodossa, vaikkakin käytettävyytestauksessa nuoret olisivat jo toivoneet valmiimpaa mallia.

Käytettävyytestauksen olisin halunnut toteuttaa ennemmin ryhmässä. Ryhmäläpikäynnissä kaikki testikäyttäjät ovat samaan aikaan paikalla. Ryhmäläpikäynnissä pystytään hyödyntämään ryhmädynamiikkaa ja purun yhteydessä syntyvät keskustelut tuovat tärkeää tietoa. Jokaiselle paikallaolijalle jaetaan tarvittavat näyttökuvat, jonka jälkeen luetaan tehtävät ääneen ja jokainen kirjoittaa vastauksen itsekseen paperille. Kaikkien tehtävien jälkeen jokainen kertoo vuorollaan vastauksen, jonka jälkeen käydään keskustelua tehtävistä. (Sinkkonen ym. 2009, 312-313.) Koen, että olisin saanut ryhmäläpikäynnissä nuorilta enemmän palautetta käytettävyydestä, vaikka loppujen lopuksi kuitenkin suurin osa testaajista oli samaa mieltä sovelluksen käytettävyydestä ja piti sitä helppokäyttöisenä.

Haastatteluiden ja käytettävyytestin perusteella kävi myös ilmi, että nuoret toivoivat tällaista palvelua käyttöönsä jo jälkihuollon aikana, mutta erityisesti sen päätyttyä. Usein nuorilla on pieni lähiverkosto, eikä heillä ole taitoja auttaa esimerkiksi KELA:n tukiin liittyvissä asioissa. Jälkihuollossa olevat nuoret, jotka osaavat jo hoitaa itsenäisesti asiansa kokivat myös, että sovelluksen avulla olisi helpompi löytää yhteystietoja ja hoitaa asioita. Nämä seikat tukevat entisestään palveluiden kehittämisen tarvetta. Sisältöä pohtiessani lisäisin sovellukseen vielä taloudenhallintaa tukevan sivun, joka voisi olla esimerkiksi kuukausibudjetti suunnitelman muodossa.

Keskustellessani työyhteisössäni sovelluksesta, monet työntekijät toivoivat tämän tyyppistä sovellusta myös oman työnsä tueksi. Sovelluksen avulla olisi helpompi löytää yhteystietoja nuorten kanssa asioita hoitaessa ja helpottaa jo ennen jälkihuollon päättymistä nuorten itsenäistymistä. Työntekijät kokivat itse turhautuvansa etsiessään yhteystietoja esimerkiksi KELA:n sivuilta ja sovelluksen kautta ne löytyisivät nopeasti, mikä helpottaisi työntekoa ja säästäisi aikaa. Mikäli sovellusta käytettäisiin jälkihuollon aikana nuorten kanssa yhdessä, pysyisi työntekijä huolehtimaan sovelluksen tietojen ylläpidosta.

Pohdin myös sovelluksen käyttömahdollisuuksia muualla kuin jälkihuollon palveluissa. Pohdin jo suunnitteluvaiheen alusta alkaen miten sovellus voisi mahdollisesta palvelusta esimerkiksi maahanmuuttajia. Sovellus on helppo kääntää usealle eri kielelle, mikä helpottaisi maahanmuuttajien asiointia eri palveluissa ja eri palveluiden löytämistä. Mahdollisimman yksinkertaisella ulkomuodolla sovelluksesta saa helppokäyttöisen, joten sen käyttö olisi myös helppo oppia, mikäli ei olisi aikaisemmin käyttänyt tämän tyyllisiä sovelluksia tai digitaalisia palveluita lainkaan. Lisäksi myös maahanmuuttajien olisi helpompi käyttää suomenkielistä sovellusta, sen ollessa helppokäyttöinen ja yksinkertainen.

Asiakkaan näkökulmasta uuden palvelun avulla nuoret pystyisivät toimimaan itsenäisemmin ja osallistamalla heidät kehittämiseen, saataisiin siitä täysin heidän tarpeita vastaava palvelu. Nuorelle pienetkin onnistumisen ja osaamisen kokemukset itsenäistymisen hetkellä, voivat olla hyvin tärkeitä tulevaisuuden kannalta. Sosiaalialalla tehtävän työn kannalta sovelluksen avulla pystyttäisiin tarjoamaan asiakkaille helppokäyttöinen palvelu, jonka avulla työntekijöille jäisi aikaa itse asiakastyöhön. Jälkihuollossa esimerkiksi nuoren tapaamisesta voi suurin osa mennä täysin palveluiden yhteystietojen etsimiseen.

Etsiessäni sosiaalialalla käytettäviä mobiilisovelluksia en löytänyt vastaavanlaisia palveluita. Mattila (2016) tuo blogissaan esille Viltti-sovellusta, jonka avulla voi oirekyselyn tehden saada tietoa siitä onko syytä olla huolissaan esimerkiksi lapsen psyykkisestä oireilusta. Asiakas voi myös pitää kirjaa omasta voinnista, mitä voidaan käyttää apuna kuntoutuksessa. Lipponen & Siponen (2017) ovat opinnäytetyössään kehittäneet mobiilisovelluksen nuorille omien valintojen merkityksen avaamiseksi. Sovellusta pelatessa nuori etenee yläasteikäisestä täysi-ikäiseksi valintoja tekemällä. Pelastakaa lapset ry (2018) on kehittänyt Help.Some mobiilisovelluksen, minkä kautta nuori voi hakea apua kiusaamis- tai häirintätilanteissa. Sovelluksessa toimivaan kalenteriin on koottu nuorille suunnatut verkkopalvelut kiusaamis- ja häirintätilanteisiin liittyen sekä niiden aukioloajat. Tämä palvelu oli kaikista lähinnä opinnäytetyössäni suunnittelemaa mobiilisovellusta.

Sosiaali- ja terveysalalla muut sovellukset liittyivät asiakastietojärjestelmien käyttämiseen tai päihteiden käytön lopettamiseen liittyviin oppaisiin. Kansainvälisesti en myöskään helposti löytänyt sosiaalialalla käytettäviä sovelluksia. Nuorille suunnattuja palveluita oli kerätty internetsivuille, mutta suurin osa palveluista on auttavia chat-palveluita. Google Play-palvelua selatessani löysin paljon yksittäisiä sovelluksia esimerkiksi töiden ja asunnon etsintää varten, mutta en yhtään mistä löytyisi nuoria varten tiedot samasta paikasta. Kuten olen opinnäytetyössäni tuonut esille, pitäisi nuorten löytää apua helposti. Jouduin kuitenkin käyttämään eri hakusanoja ja etsimällä etsiä palveluita, löytäkseni edellä mainitut sovellukset ja palvelut.

Opinnäytetyössäni suunnittelemani sovelluksen ylläpitämiseen ja käyttäjäryhmien kysymyksiin uskon saavani vastauksen vasta, kun sen kehittäminen on edennyt digitaaliseen muotoon ammattitaitoisen kehittämisryhmän kanssa. Tulevaisuudessa toivoisin, että pystyisin jatkamaan opinnäytetyössäni aikaansaamaani tuotosta digitaaliseen muotoon, joko hankerahoitteisesti tai yhteistyössä jonkin sosiaalialan tahon kanssa. Ammattitaitoisen työryhmän avulla sovelluksesta pystyttäisiin luomaan jälkihuollon päättävien nuorten tarpeita vastaava palvelu tai jälkihuollossa työskenteleville ammatilaisille työkalu. Selvästi myös sosiaalialan kentällä digitaalisten palveluiden käyttö lisääntyy koko ajan ja tähän tarpeeseen on pystyttävä vastaamaan. Kehittämällä uusi palveluita pystytään myös kehittämään nykyisiä työmenetelmiä ja tarjoamaan laadukkaampia palveluita eri tahoille.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöni oli hyvin opettavainen prosessi. Se, että uskalsin poistua omalta mukavuusalueelta, antoi minulle paljon uutta tietoa ja taitoja palveluiden kehittämiseen. Digitaalisten palveluiden, varsinkin mobiilisovelluksien suunnittelusta, opin paljon ja sain täysin uutta näkökulmaa oman ammattitaitoni sekä työmenetelmieni kehittämiseen. Opinnäytetyöni myös osoitti, että jälkihuollon vaikuttavuutta olisi syytä tutkia enemmän ja palveluiden tarve jälkihuollon päätyttyä on olemassa. Prosessi oli kokonaisuudessaan hyvä alku uuden palvelun kehittämiseen ja antoi arvokasta tietoa jälkihuollon palveluiden tarpeesta sekä niiden kehittämisestä.

Lähteet

Painetut

Aaltonen, S. 2016. Nuorten hyvinvoinnin tukemiseen tarvitaan monta kanavaa. Näkökulma 10/2016, nro 26. Nuorisotutkimusseura.

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaistasi faneja. Helsinki: Helsingin Kamari.

Colborne, G. 2011. Simple and usable. Web, mobile and interaction design. United States of America: New riders.

Ekman, I. 2002. Tajuttavia toiminoja- mentaaliset mallit ja käyttöliittymäsuunnittelu. Miten vastata käyttäjän tiedon tarpeeseen. Teoksessa Lankikoski, P. & Kirvesmäki, L. (toim.) Henkilökohtainen navigointi. Periaatteita käyttöliittymien ja käyttökokemusten suunnitteluun. Tampere: Tampere University Press. 73-96.

Ervamaa, S., Haahkola, K., Illi, M., Markkola, A., Tukiainen, H. & Suomalainen, K. 2015. Lasten ja nuorten palvelut 2020. Jotta yksiköön lapsi tai nuori ei tipahda turvaverkon läpi. Helsinki: Sitra.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Raine, V & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 27-44.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus - Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Goodwin, K. 2009. Designing for the digital age. How to create human-centered products and services. Indianapolis: Wiley Publishing.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutkija ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Huotari, P., Laitakari-Svärd, I., Laakko, J. & Koskinen, I. 2003. Käyttäjäkeskeinen tuotesuunnittelu. Käyttäjätiedon keruu, mallintaminen ja arviointi. Saarijärvi: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Liettua: Balto Print. Talenum Media Oy.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Koiranen, J., Räsänen, P. & Södergård, C. 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Talous ja yhteiskunta 3/2016. Sivut 24-29.

Laaksonen, S. (toim.) 2004. Jälkihuolto-opas. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ry.

McWherter, J. & Gowell, S. 2012. Professional mobile application development. John Wiley & Sons, Incorporated.

Mitchell, Peter P. 2007. A Step-by-step guide to usability testing. New York: iUniverse.

Nyyssölä, K. & Pajala, S. 1999. Nuorten työura. Koulutuksesta työelämään siirtyminen ja huono-osaisuus. Helsinki: Gaudeamus.

Pernaa, J. Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä. Teoksessa Pernaa, J. (toim.) 2013. Kehittämistutkimus opetuslalla. Juva: Bookwell Oy, 9-26.

Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: WS Bookwell Oy.

Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) 2016. Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa - Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sinkkonen, I., Nuutila, E., Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Yliopistopaino Oy.

Törrönen, M. & Vauhkonen, T. 2012. Itsenäistyminen elämänvaiheena. Osallistava vertaistutkimus sijaishuollosta itsenäistyneiden nuorten hyvinvoinnista. Forssa: Sos-lapsikylä.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Helsinki: Tekes.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Ps kustannus.

Webb, N. J. 2011. The digital innovation playbook. Creating a transformative customer experience. New Jersey: John Wiley & Sons.

Westman, M. 2016. Digitaalista nuorisotyötä mittaamassa. Teoksessa Lauha, H. & Tuominen, S. (toim.) Kohti digitaalista nuorisotyötä. Helsinki: Verke. Sivut 67-69.

Sähköiset

Helle, J. 2016. Lastensuojelun jälkihuollon asiakasprosessi ja sen vaikuttavuus. Pro gradu-tutkielma: Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 20.06.2017. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20161156/urn_nbn_fi_uef-20161156.pdf

Hiitola, J. 2009. Erilaisin eväin huostassapidon jälkeen. Selvitys Tampereella, Hämeenlinnassa, Porissa ja Tampereen seutukunnassa vuonna 2007 lakkautetuista huostassapidoista. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 20.06.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79906/ab376fe8-037c-4bb2-ad9c-915350fc8e88.pdf?sequence=1>

Huotari, R. 2010. Omillaan toimeen tuleva aikuinen? Lastensuojelun jälkihuolto nuoren itenäistymisen tukijana. Pro gradu-tutkielma: Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 20.6.2017. https://publications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110014/urn_nbn_fi_uef-20110014.pdf

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 9.12.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1

Lastensuojelulaki. 417/2007. Viitattu 19.6.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L12>.

Lipponen, T. & Siponen, J. 2017. Valintojen maailma: Mobiilipeli nuorten parissa tehtävässä ohjaustyössä. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 30.1.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017112518160>

Marjanen, P. 2017. Diginatiivit sähköisten palveluiden käyttäjänä. Viitattu 6.1.2018. <http://digistifiku.fi/diginatiivit-s%C3%A4hk%C3%B6isten-palvelujen-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4n%C3%A4>

Mattila, L. 2016. Mobiilisovellus sote-alan asiakastyön tueksi. Viitattu 30.1.2018. <http://www.mindlink.fi/mobiilisovellus-sote-alan-asiakastyon-tueksi/>

Pelastakaa lapset ry. 2018. Viitattu 30.1.2018. <https://www.pelastakaalapset.fi/tyomme-kotimaassa/lapset-digitaalinen-media/help-some/>

Rahja, R. (toim.) 2013. Nuorten mediamaailma pähkinänkuoressa. Mediakasvatusseura ry. Viitattu 15.7.2017. http://www.mediakasvatus.fi/files/nuorten_mediamaailma_pahkinankuoressa.pdf

Saarikivi, K. 2017. Lausunto digitaalisten laitteiden vaikutuksesta lasten ja nuorten kasvuun ja kehitykseen. SOSIAALI-JA TERVEYSVALIOKUNNAN ASiantuntijakutsu VNS 1/2017 Valtioneuvoston selonteko kestävän kehityksen globaalista toimintaohjelmasta Agenda2030:sta Kestävän kehityksen Suomi - pitkäjänteisesti, johdonmukaisesti ja osallistavasti. Viitattu 12.1.2018. <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2017-AK-109315.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5. Helsinki. Viitattu 9.12.2017. <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 12.12.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Kuviot

Kuvio 1: Kehittämispöcessin kulku	36
Kuvio 2: Aloitussivu	43
Kuvio 3: Suosikkien muokkaus	44
Kuvio 4: Kalenteri.....	45
Kuvio 5: KELA	45
Kuvio 6: Työnhaku	46
Kuvio 7: Terveyspalvelut	47
Kuvio 8: Asuminen	47
Kuvio 9: Opiskelu.....	48
Kuvio 10: Harrastukset	48
Kuvio 11: Sosiaalitoimi ja jälkihuolto	49

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko.....	60
Liite 2: Käytettävyyystestaus	61

Liite 1: Teemahaastattelurunko

Haastattelurunko

Haastattelija:

Haastateltava:

Ikä:

Sukupuoli:

Sijoituksen kesto:

Miten olet kokenut/koit jälkihuollon?

Mistä palveluista kaipaat/kaipaisit tietoa jälkihuollon päätyttyä?

Mistä koet saavasi/sait tukea jälkihuollon päättyessä?

Minkälaisia asioita toivoisit mahdollisen sovelluksen sisältävän/mitä koet tarvitsevasi?

Liite 2: Käytettävyystestaus

Käytettävyystestauksen ideana on testata sovelluksen käytettävyyttä ja tuoda parannusehdotuksia esiin. Testissä on erilaisia tapauksia joiden ratkaisemiseksi käytät apuna kuvia sovelluksesta. Kirjaa ylös, miten itse ratkaisisit tapaukset sovellusta käyttäen ja lopuksi keskustellaan yhdessä tapauksista ja mahdollisista parannusehdotuksista.

Tapaus 1

Haluat vaihtaa ja vähentää suosikkeja etusivulta, miten toimit?

Tapaus 2

Olet hakemassa töitä ja sinun pitäisi päivittää cv sekä etsiä töitä. Miten toimit?

Tapaus 3

Opintotukihakemuksesi ei ole hyväksytty. Miten toimit?

Tapaus 4

Tarvitsisit ajan nuorten terveysneuvontapisteelle, mutta sinulla ei ole yhteystietoja. Miten toimit?



